

TURISMO ACESSÍVEL

NECESSIDADE DE CONSCIENCIALIZAÇÃO E FORMAÇÃO DOS RECURSOS HUMANOS

Turismo e Desenvolvimento de Negócios

Mestrado

Orientadores: Professor Doutor Eugénio dos Santos

Lic. / Especialista José Henrique Mourão

Lina Rocha da Silva

Agradecimentos

Começo por agradecer á minha Mãe por todo o amor, apoio, força, motivação e compreensão, que me dás ao longo de toda a vida.

Ao meu Namorado, obrigado por todo o amor, compreensão, carinho e apoio que sempre me proporcionaste.

Às minhas confidentes, em especial à Célia, à Raquel e à minha afilhada Sofia, obrigado por estarem sempre lá, pela amizade, apoio, força e amparo.

Agradeço às Escolas que se disponibilizaram a colaborar comigo para a concretização deste projeto.

Agradeço às Instituições que cooperaram comigo ao responderem ao Guião da Entrevista, à Equipa da *Waterlily*, um agradecimento especial ao Senhor António Cândido, membro da equipa da Entidade Regional de Turismo do Porto e Norte de Portugal pela rápida disponibilidade e pela entrevista enriquecedora e ao Senhor Presidente da Câmara Municipal da Lousã, Luís Antunes, pela disponibilidade e colaboração.

Agradeço ao Professor Doutor Eugénio dos Santos, pela orientação e pelo apoio demonstrado.

Ao Professor José Henrique Mourão deixo um agradecimento especial, por toda a paciência, disponibilidade, orientação e apoio demonstrado durante este ano de trabalho.

Resumo

O turismo acessível tem tido cada vez mais visibilidade e é um segmento de mercado em ascensão. Torna-se essencial adaptar as infraestruturas, torna-las acessíveis, mas para um destino ser completamente acessível, para além das infraestruturas também é importante formar e sensibilizar os técnicos de turismo e os futuros técnicos de turismo em turismo acessível.

Para ir ao encontro destas realidades, surge o presente projeto.

Este verificou o estado da arte do turismo e do turismo acessível, demonstrou a importância económica deste segmento e a legislação que apoia estas pessoas.

Também demonstrou a importância da qualificação dos técnicos de turismo em turismo acessível e quantos cursos profissionais e licenciaturas de turismo formam e sensibilizam os seus alunos em turismo acessível.

Com a realização de entrevistas a instituições que têm projetos e que lidam diretamente com este público foi possível compreender a importância da implementação de um módulo/unidade curricular que forme e eduque os futuros técnicos e técnicos superiores de turismo em turismo acessível, para que a gestão do turista com incapacidade seja única e autêntica.

Palavras-Chave: Turismo Acessível; Formação; Módulo/Unidade Curricular; Técnico de Turismo; Técnico Superior de Turismo.

Abstract

The accessible tourism has been increasingly visible and is a market segment on the rise. It is essential to adapt the infrastructure, makes them accessible, but to a destination to be completely accessible, in addition to infrastructure is also important to form and sensitize technicians tourism and future technicians tourism in accessible tourism.

Order to meet these realities, this project arises.

This checks the art state of tourism and accessible tourism, it demonstrated the economic importance of this segment and the legislation that supports these people.

Also demonstrated the importance of training the technicians tourism in accessible tourism and how many professional courses and tourism degree form and sensitize their students in accessible tourism.

With interviews to institutions that have projects that deal directly with this audience was possible to understand the importance of implementing a module/course unit to form and educate future technicians and superior technical tourism in accessible tourism, so that the management tourist with a disability is unique and authentic.

Keywords: Accessible Tourism; Formation; Module /Course Unit; Technical Tourism; Superior Technical Tourism.

Índice

Agradecimentos	I
Resumo	II
Abstract	III
Índice	IV
Índice de Figuras	VI
Índice de Tabelas	VII
Lista de Siglas	VIII
Capítulo I. Introdução	1
1.1. Justificação do Tema e Relevância da Investigação	1
1.2. Objetivos de Investigação	4
1.3. Metodologia	5
1.4. Estrutura do Projeto	6
Capítulo II - Turismo Acessível	8
2.1. Revisão da Literatura	8
2.2. A Relevância da Deficiência a Nível Mundial	19
2.3. O Turismo Acessível no Contexto Económico.....	24
2.4. Desenho Universal.....	28
2.5. Legislação em Vigor em Portugal.....	30
Capítulo III – Relação entre Formação e Turismo Acessível	36
3.1. Importância da Qualificação e Formação dos Recursos Humanos em Turismo e Turismo Acessível	36
3.2. A Evolução do Ensino e da Formação em Turismo, em Portugal.....	39
3.3. Formação Secundária e Superior em Turismo Acessível	41
3.4. Entidades que incentivam à Formação e Sensibilização em Turismo Acessível	47

Capítulo IV – Entrevistas em Profundidade	50
4.1. Justificação da Seleção das Entidades	50
4.2. Guião das Entrevistas	52
4.3. Registo das Respostas das Entrevistas	53
4.4. Análise Comentada.....	67
Capítulo V – Conclusões e Recomendações	73
5.1. Conclusões Finais.....	73
5.2. Contributos da Investigação e Propostas Para Futuras Investigações	75
Referências Bibliográficas	77

Índice de Figuras

Figura 1 - Etapas do Projeto de Investigação.....	6
Figura 2 – Deficiência em Função da Idade.....	20
Figura 3 - Distribuição da população segundo a existência de problemas de saúde ou doenças prolongados por sexo e grupo etário (%).....	21
Figura 4 - População com 65 ou mais anos segundo o tipo de dificuldade.....	22
Figura 5 - Distribuição do principal problema de saúde ou doença prolongado por sexo (%)	23
Figura 6 - Estabelecimentos de Ensino que Lecionam o Curso Técnico de Turismo, 2014/2015	42
Figura 7 - Instituições de Ensino Superior que Lecionam a Licenciatura em Turismo, 2014/2015	44
Figura 8 - Guião da Entrevista	52

Índice de Tabelas

Tabela 1 – Princípios do Desenho Universal.....	29
Tabela 2 – Legislação que protege o cidadão deficiente.....	30
Tabela 3 – Registo das Respostas das Entrevistas	53
Tabela 4 – Análise das Respostas das Entrevistas	67

Lista de Siglas

- > **OMT** Organização Mundial do Turismo, I. P.
- > **ONU** Organização das Nações Unidas
- > **TIC** Tecnologias da Informação e Comunicação
- > **ONU** Organização das Nações Unidas
- > **INR** Instituto Nacional para a Reabilitação, I. P.
- > **PENT** Plano Estratégico Nacional do Turismo
- > **OMS** Organização Mundial da Saúde
- > **INE** Instituto Nacional de Estatísticas, I. P.
- > **CIF** Classificação Internacional de Funcionalidade, Incapacidade e Saúde
- > **ONCE** Organização Nacional de Cegos de Espanha
- > **ENAT** *European Network for Accessible Tourism* (Rede Europeia de Turismo Acessível)
- > **VAB** Valor Acrescentado Bruto
- > **PIB** Produto Interno Bruto
- > **DGES** Direção Geral do Ensino Superior

Capítulo I. Introdução

1.1. Justificação do Tema e Relevância da Investigação

O turismo acessível é um assunto pelo qual me encontro muito sensibilizada pois penso que todas as pessoas têm de ter livre acesso a todos os locais, sejam de interesse turístico ou não.

O especial interesse pela formação em turismo acessível chamou-me a atenção pelo facto dos técnicos de turismo ainda apresentarem muitos constrangimentos ou falta de sensibilidade na receção e na lidação do turista com incapacidades, sendo essencial a formação para educá-los e sensibilizados para uma receção cuidada e inclusiva.

Esta é uma temática que tem vindo a sofrer uma considerável evolução quer do ponto de vista da tomada de consciência da importância económica do que pode aportar, quer da preocupação com a criação de legislação que salvaguarda os direitos deste público. No entanto, continua-se a assistir em países como o nosso uma grande distância entre aquilo que se legisla e o posto em prática.

Comparativamente com aquilo que se passa na maioria dos países desenvolvidos, onde o turismo acessível atinge já dimensões que são representativas da criação e adaptação de infraestruturas e facilidades adaptadas, Portugal ainda se encontra num estágio de evolução distante do desejado.

Em matéria de estudos o turismo acessível têm vindo a aumentar com o passar do tempo, no entanto, ainda não existe um termo definitivo e uma definição, não definitiva, mas sim universal sobre o turismo acessível, fazendo com que cada especialista interprete este termo à sua maneira (OMT; 2014).

Cada vez mais faz-se referência a um turismo acessível a todos os cidadãos quer estes tenham uma deficiência ou incapacidade, porém verifica-se que ainda existem lacunas neste, visto que, os destinos turísticos ou não estão acessíveis ou apenas estão acessíveis a uma parte da população com alguma limitação (rampas/elevadores/sanitários adaptados).

No contexto económico, o turismo acessível encontra-se bem enquadrado, pois o setor sénior tem contribuído para a evolução do mesmo.

Este projeto sofreu algumas alterações ao longo do seu desenvolvimento, que passo a citar:

- Primeiramente iam ser colocados inquéritos a dois tipos de instituições, as de carácter turístico e às associações e fundações que apoiam os turistas com incapacidades, para perceber a opinião destas instituições sobre o turismo acessível, o seu público-alvo, a acessibilidade das infraestruturas, o conhecimento da equipa de trabalho sobre o turismo acessível e o turista com incapacidade, que posteriormente apoiariam a criação de um *“Guia de Formação e Boas Práticas para o Turismo Acessível”*. Estes não foram postos em prática porque o teste aos mesmos foi um insucesso;

- A ideia principal deste projeto era criar um *“Guia de Formação e Boas Práticas para o Turismo Acessível”* que foi iniciado mas não teve desenvolvimento devido à existência de Guias do Turismo de Portugal e de Manuais da OMT que facultam esta informação e que se complementam entre si;

- Neste momento apresento um projeto, não virado para a demonstração da importância do desenvolvimento do Guia mas para demonstrar a importância da implementação de um módulo/unidade curricular que forme e sensibilize os futuros técnicos de turismo e técnicos superiores de turismo sobre o turismo acessível.

Turismo Acessível – Este tipo de turismo reverte logo a nossa mente para dois tipos de acessibilidades, a monetária e as infraestruturas. No entanto, o turismo acessível é muito mais do que isso. A parte monetária é sempre importante mas, para este segmento de mercado ultrapassar as barreiras físicas e mudar/educar as barreiras humanas é mais importante para poder desfrutar autonomamente dos espaços turísticos.

O turismo acessível é um segmento de mercado em crescimento. Este tem vindo a ter cada vez mais visibilidade, o que potencia o seu desenvolvimento, tanto a nível das infraestruturas como das equipas de recursos humanos. Assim sendo, a prestação de serviços deve ser de qualidade e excelência, para que os turistas com incapacidades fiquem

fiéis ao destino turístico e recomendem o mesmo aos seus familiares e amigos, expondo bons argumentos acerca deste.

Em Portugal é difícil analisar o turismo acessível pois, só recentemente é que se começou a valorizar as pessoas com deficiência e a vê-las como potenciais turistas, isto deve-se à aplicação da legislação, à existência de empresas públicas e privadas, de associações e fundações que apoiam este tipo de turista e de turismo, em Portugal, na Europa e no Mundo.

O aumento da investigação e dos estudos sobre esta temática em Portugal irão contribuir para a criação de novas ofertas turísticas totalmente acessíveis e de qualidade, no fundo, o turismo acessível procura dar resposta a um segmento de mercado que não deve ser menosprezado.

Como a deficiência é uma condição e não uma doença, pensemos em todos aqueles que nascem com uma condição, naqueles que são condicionados por um incidente e naqueles que são condicionados pelo passar do tempo, como o ditado diz *“A idade não perdoa!”*, então vamos apoiar todas estas pessoas a terem as mesmas oportunidades de fruição das atividades e dos espaços turísticos.

A questão central deste projeto de investigação é a seguinte: *“Terão os recursos humanos formação na área do Turismo Acessível?”*.

O aumento dos estudos que abordem o turismo acessível e a preparação dos recursos humanos para melhor acolherem os turistas com incapacidades é algo real, e com este projeto de investigação pretende-se contribuir para o aumento da investigação nesta área. Assim, através da revisão da literatura e do levantamento do número de cursos secundários e superiores de turismo que têm, ou não, uma unidade curricular que aborde o tema - turismo acessível - ajudarão a compreender o fenómeno da formação dos alunos de turismo em turismo acessível, assim como entrevistas realizadas a entidades que trabalham diretamente com este público e que têm projetos relacionados com o turismo acessível.

Pois nesta temática o bom senso pode ajudar mas por vezes não é suficiente para um bom acolhimento do turista com incapacidade.

Se a primeira impressão é aquela que conta, então primaremos pela formação e sensibilização sobre turismo acessível, com a finalidade de tornar autêntico o atendimento aos turistas com incapacidades, para que estes se sintam bem recebidos e integrados, porque não existe lugar para a diferenciação, apenas para a inclusão.

1.2. Objetivos de Investigação

Para levar uma investigação ao sucesso é fundamental definir bem os objetivos que temos de realizar. Sendo importante que o objetivo parta sempre do mais geral para o mais específico.

O objetivo geral é o de averiguar se os formandos em turismo do ensino secundário e superior – Técnicos de Turismo - se estão a ser sensibilizados e instruídos acerca do turismo acessível e dos turistas com incapacidades. Em seguida foram elaboradas entrevistas a entidades que trabalham diretamente com este público e que têm projetos relacionados com o tema.

Este objetivo geral é sustentado pelos seguintes objetivos específicos:

- a) Análise de dados estatísticos que nos darão uma noção real sobre o número de pessoas com incapacidades em Portugal, na Europa e no Mundo;
- b) Pesquisa e estudo de referências bibliográficas que nos mostrarão como se encontra o estado da arte sobre o tema central e toda a sua envolvente;
- c) Levantamento do número de cursos secundários e superiores de turismo que tenham, ou não, uma unidade curricular que aborde o tema turismo acessível;
- d) Levantamento da legislação que apoia as pessoas com deficiência em Portugal;
- e) Demonstrar a importância económica do turismo acessível;
- f) Entrevistas a entidades que promovem o turismo acessível.

1.3. Metodologia

A metodologia utilizada num projeto de investigação depende dos objetivos que temos a seguir e das conclusões que iremos alcançar. Tem componentes qualitativas e quantitativas, para melhor

Assim sendo, para este projeto decidiu-se que o mais indicado para o seu desenvolvimento seria o de implementar uma pesquisa exploratória, para existir uma maior familiarização com o tema central, ou seja, existiu um levantamento de fontes bibliográficas e foram implementadas entrevistas em profundidade.

Esta pesquisa exploratória teve três momentos:

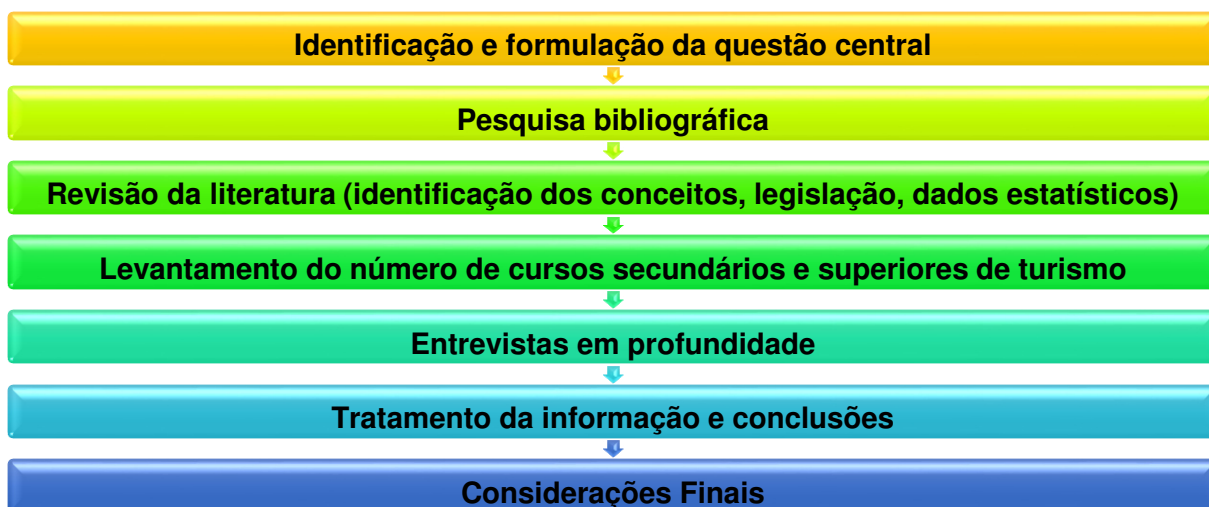
1) Revisão bibliográfica, consulta de fontes na web, livros, artigos, publicações periódicas, projetos de investigação de licenciaturas e mestrados, publicações de congressos nacionais e internacionais, revistas científicas, dados estatísticos e legislação;

2) Utilização do método quantitativo - levantamento do número de cursos secundários e superiores de turismo que têm, ou não, um módulo/unidade curricular que aborde o tema central;

3) Utilização do método qualitativo - realização de entrevistas a entidades que trabalham diretamente com os turistas com incapacidades e/ou que tenham projetos relacionados com o turismo acessível e análise em profundidade das mesmas.

Com o levantamento dos vários dados conseguiremos responder à questão central deste projeto de investigação: *“Terão os recursos humanos formação na área do Turismo Acessível?”*.

Figura 1 - Etapas do Projeto de Investigação



1.4. Estrutura do Projeto

Relativamente à organização do projeto de investigação, encontra-se dividido em seis capítulos.

No primeiro capítulo é elaborada uma introdução onde se apresenta o tema em estudo, a questão central e o porquê da escolha deste tema. Também são apresentados os objetivos, é descrita a metodologia e é referida a estrutura do projeto de investigação.

No segundo capítulo é feita uma revisão da literatura sobre o turismo, a acessibilidade, os vários tipos de deficiência, o turismo acessível; é apresentada a importância do desenho universal; o contexto económico do turismo acessível e a legislação em vigor em Portugal que apoia este tipo de turismo e respetivos turistas.

No terceiro capítulo é apresentada a importância da formação em turismo e turismo acessível e são quantificados os cursos secundários e superiores que tenham, ou não, um módulo/unidade curricular que aborde o tema central.

No quarto capítulo são apresentadas as entrevistas em profundidade realizadas a entidades que têm projetos ligados ao turismo acessível, com o intuito de saber o parecer destas sobre a importância de formar os futuros técnicos de turismo e técnicos superiores de turismo em turismo acessível.

No quinto capítulo são expostas as considerações finais, os contributos da investigação e recomendações para investigações/pesquisas futuras.

Capítulo II. Turismo Acessível

2.1. Revisão da Literatura

Turismo

O turismo é um fenómeno mundial que tem tido um impacto económico e social cada vez maior. Também a globalização tem contribuído para o crescimento deste.

Com as *TIC* o turista consegue todo o tipo de informação sobre um destino turístico num curto espaço de tempo e à distância de um clique, tornado tudo mais simples, comodo, fácil e prático.

Existem várias definições de turismo, sendo que, a mais procurada é a da OMT que nos elucida que o turismo *“compreende as atividades desenvolvidas pelas pessoas ao longo de viagens e estadas em locais situados fora do seu enquadramento habitual, por um período consecutivo que não ultrapasse um ano, para fins recreativos, de negócios, ou outros”* (OMT, 1991; definição também adotada pela ONU).

Segundo Mário Passos Ascensão (2010) o turismo é visto como um direito de todos os cidadãos, assim espera-se que os destinos turísticos contribuam para a evolução das atividades turísticas de modo a conseguir satisfazer as necessidades de todos os turistas, ou seja, *“o turismo deve desenvolver-se com base na qualidade do serviço e competitividade da oferta, tendo como motor a criação de conteúdos autênticos e experiências genuínas, na excelência ambiental e urbanística, na formação dos recursos humanos e na dinâmica e modernização empresarial e das entidades públicas”* (Turismo de Portugal, I. P.; 2012).

O Turismo de Portugal, I. P. (2012) defende ainda que o turismo é um bem social que deve estar ao alcance de todos os cidadãos, não excluindo nenhuma parte da população. Para reforçar esta ideia, podemos apoiar-nos no Código Mundial de Ética do Turismo (OMT, 1999), que nos elucida que o turismo é a *“possibilidade de aceder, direta e pessoalmente, à descoberta das riquezas do planeta constitui um direito aberto a todos os habitantes do mundo. A participação cada vez mais alargada no turismo nacional e internacional deve ser*

considerada como uma das melhores expressões possíveis do crescimento contínuo do tempo livre, e não deve ser obstaculizada”.

Para o Ministério do Turismo do Brasil e para a Associação para a Valorização de Pessoas com Deficiência do Brasil (2009), o turismo é uma movimentação de pessoas que origina uma interação entre povos e culturas, fornecendo bens e serviços tangíveis e intangíveis.

Somos da opinião que o turismo é uma das atividades mais praticadas no mundo e que existem tantos tipos de turismos como os interesses de cada turista, enquanto indivíduo. O Código Mundial de Ética do Turismo, a nosso ver, é uma ferramenta muito importante porque promove o turismo responsável, sustentável e acessível a todos, logo o destino deve satisfazer as necessidades dos seus praticantes, quer a nível dos produtos como dos bens fornecidos, assim como, deve facilitar o acesso a toda a sociedade, de forma a incluírem e a atraírem mais públicos e mais diversificados.

Acessibilidade

A sociedade em que estamos inseridos é diversificada, com uma ampla variedade de diferenças pessoais que nos caracterizam, facilitam ou dificultam o quotidiano de cada pessoa.

Ao longo do ciclo de vida de cada indivíduo existem mudanças que são inevitáveis, como acidentes, doenças, o passar da idade ou escolhas pessoais, onde se efetivam umas e se adiam outras, e são estas mudanças que afetam a ligação de cada pessoa com o meio físico, não existindo a oportunidade de as impedir.

Existe assim, uma necessidade de acessibilidade, isto é uma necessidade de facilitar o acesso e a obtenção de algo, quer material quer imaterial.

A acessibilidade é um atributo essencial do meio mas centrado no indivíduo e deve ser uma preocupação de toda a sociedade, para existir uma crescente adaptação, promoção e inclusão de todos na vida económica e social, de forma ativa.

A *Infopédia*, Dicionários da Porto Editora, elucida-nos que a acessibilidade é o “conjunto das características de um serviço, equipamento ou edifício que permitem o acesso de todas as pessoas, incluindo aquelas com mobilidade reduzida ou com necessidades especiais”.

Gouveia, Mendes, & Simões (2010) e o INR (2010 – Turismo acessível em Portugal) são da opinião que “a acessibilidade pode ser definida como a capacidade do meio de proporcionar a todos uma igual oportunidade de uso, de uma forma direta, imediata, permanente e o mais autónoma possível.”

Em suma, a acessibilidade é uma igualdade de oportunidades, para que cada indivíduo possa desfrutar dos espaços, dos produtos e dos serviços, na sua plenitude. Desse modo, a criação de acessos deve ter em conta a utilidade dos mesmos no presente e no futuro, de modo a que o seu investimento se reflita numa captação de novos públicos.

Turismo Acessível

O conceito de turismo acessível tem evoluído com o passar do tempo, contudo, não existe uma definição única para este termo. Esta variação deve-se ao facto de variar o conceito e a definição de país para país, ou seja, este tipo de turismo pode ser conhecido como turismo inclusivo, turismo adaptado, turismo para todos, turismo sem barreiras, turismo de fácil acesso e turismo universal, por conseguinte todos estes tipos de turismo têm a mesma essência mas com as suas características individuais (OMT, 2014).

A nosso ver deveria ser adotado apenas um conceito e uma definição para o turismo acessível/turismo inclusivo/etc., para assim se utilizar o mesmo conceito e a mesma definição a nível mundial. Pensamos que o termo mais correto a adotar seria o de **TURISMO UNIVERSAL**, ou seja, como o turismo é um fenómeno mundial/universal, então tomaremos partido desse facto e criem opções e não constrangimentos aos turistas que já foram condicionados pela própria vida.

A OMT (2014) vê o turismo como um fator social e responsável, por esse motivo executou a evolução do conceito turismo acessível, isto é:

→ Em 1980 na sua declaração de Manila reconheceu o turismo como um direito fundamental e um veículo chave para o desenvolvimento humano e pediu aos estados membro que regulamentassem os serviços turísticos para abolir a discriminação;

→ Em 1981 foi declarado o *“Ano Internacional das Pessoas com Deficiência”* pela ONU, com o objetivo de sensibilizar toda a população acerca das dificuldades do meio em relação á pessoa com deficiência e promover a igualdade de oportunidades;

→ Em 1982 a Assembleia Geral da ONU concebeu o *“Programa Mundial de Ação para pessoas com deficiência”*;

→ De 1983 a 1993 foi considerada a *“Década Internacional das Pessoas com Deficiência”*;

→ Desde 1998 o dia 3 de dezembro é reconhecido pela ONU como o *“Dia Internacional das Pessoas com Deficiência”*;

→ Em 1989 o turismo acessível adquire mais relevância, pelo facto de um grupo de especialistas britânicos em turismo e deficiência publicarem um relatório sobre o *“Turismo para Todos”*. Neste relatório é apresentado o progresso alcançado desde o *“Ano Internacional das Pessoas com Deficiência”* e é definido o conceito de turismo para todos, que nos diz que o turismo para todos é visto como um turismo que planeia, projeta e desenvolve o turismo e o lazer, de forma a serem fruídos por todos os tipos de pessoas, independentemente das suas condições físicas, sociais ou culturais;

→ Nesta década, é produzida uma resolução pela Assembleia Geral da ONU: *“Disposições de referência para a igualdade de oportunidades para as pessoas com deficiência”*, que recomenda a realização de políticas que visem alcançar a igualdade de direitos para as pessoas com deficiência;

→ Em 1991 as recomendações da Declaração de Manila da OMT foram refletidas no seu documento *“Criação de oportunidades de turismo para pessoas com deficiência na década de 90”* aprovada na nona sessão da Assembleia Geral da OMT, em Buenos Aires,

anexo a resolução A/RES/284 (IX). Neste texto é definido o conceito de pessoa com deficiência e é abordada a questão das barreiras no turismo;

→ Em 2005, na décima sexta sessão da Assembleia Geral da OMT é aprovada a Resolução A/RES/492 (XVI)/10, que refere o documento "*Para um turismo acessível para todos*". Este documento é uma versão atualizada pela OMT, em 1991, e explica os requisitos de acessibilidade que deveria ter cada elemento no atendimento a turistas;

→ Em 2006, a Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência das Nações Unidas aprova o artigo 30º, onde reconhece a acessibilidade como um direito legítimo das pessoas com deficiência para assim poderem ter acesso e desfrutarem das instalações e dos serviços relacionados com o turismo;

→ Em outubro de 2009, a OMT demonstra novamente a importância da acessibilidade na Declaração sobre a "*Facilitação das Viagens Turísticas*", aprovada pela Assembleia Geral da OMT, na sua décima oitava sessão;

→ Em 2011, é assinado um acordo entre a OMT, a Fundação ONCE e a ENAT com o propósito de cooperarem e integrarem socialmente as pessoas com deficiência;

→ Em 2012, é atualizada a resolução de 2005 com a colaboração da ENAT e da Fundação ONCE. Estes criaram um documento de recomendações gerais sobre o turismo acessível, aprovado pela Assembleia Geral em agosto de 2013 (A / RES / 637 (XX)).

→ Atualmente, o turismo acessível está a ter mais visibilidade para os governos, graças às Assembleias Gerais e à elaboração de diferentes declarações e resoluções. Com isto, a OMT quer alcançar um dos seus principais objetivos, que é o de desenvolver o turismo em todas as suas formas e variações, incluindo os grupos de visitantes com qualquer tipo de condição social, idade e/ou capacidade.

O conceito de turismo acessível tem evoluído nos últimos dez anos e cada especialista dá uma definição diferente para este conceito, não existindo um consenso internacional que satisfaça todos os envolvidos.

A nível académico, as primeiras definições aceites foram as de Grūnewald, L. *et al.* (1996) - "*conjunto de atividades conjuntas realizadas durante o tempo livre dedicado ao turismo por pessoas com capacidades limitadas, possibilitando-lhes a plena integração da perspectiva funcional e psicológica, obtendo a plena satisfação individual e social.*" - e a de Darcy, S. (2006) - "*É um processo que permite que as pessoas com deficiência e os idosos ajam independentemente, em igualdade de condições e com dignidade através da prestação de produtos, serviços e ambientes universais no turismo*" (OMT; 2014).

O turismo acessível era, inicialmente, orientado para a integração das pessoas com deficiência, ou seja, primava pela participação das pessoas com deficiência na oferta turística e pela eliminação das barreiras nas diferentes áreas, espaços e serviços do sector turístico. Com a Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, foi mudado o foco de incidência, ou seja, passou-se a ver o meio ambiente como o fator da incapacidade e a acessibilidade passou a ser vista como uma medida para a criação de ambientes acessíveis a todas as pessoas. Com isto pretende-se integrar o conceito de turismo acessível com o do desenho universal de forma a promover espaços universais, para assim existir a expansão dos grupos populacionais envolvidos (OMT; 2014).

Concordamos com o descrito pela Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência porque é o meio que se deve adaptar às pessoas e não as pessoas ao meio, porque com as adaptações do meio não se ajuda apenas uma pessoa naquele momento, ajudam-se várias e estas alterações só têm um investimento e uma adaptação.

Nos últimos anos, tanto a nível académico como governamental, querem tornar o conceito de turismo acessível mais abrangente. Exemplos destas novas definições são a da *Economic and Social Commission for Asia and the Pacific* (2009) – "*turismo acessível é o turismo e as viagens que são acessíveis a todas as pessoas, com deficiência ou sem ela, incluindo as dificuldades motoras, auditivas, visuais, cognitivas ou intelectuais e psicossociais, idosos e pessoas com deficiência temporária*" - a de Agnes, F. *et al.* (2010) – "*turismo acessível é o esforço contínuo para garantir que os destinos turísticos, produtos e serviços sejam acessíveis a todas as pessoas, independentemente das suas limitações físicas,*

deficiência ou idade. Isto inclui lugares de interesse turístico de propriedade pública e privada. As melhorias não só beneficiam as pessoas com deficiência física permanente, mas também os pais com filhos pequenos, os viajantes mais velhos, pessoas com lesões temporárias, como uma fratura na perna, assim como aos seus companheiros de viagem” - e a de Darcy, S. y Dickson, T. (2009) – “o turismo acessível é uma forma de turismo que implica processos de colaboração planificada estrategicamente entre as partes interessadas que permite às pessoas com requisitos de acesso, incluindo a mobilidade, visão, audição e capacidades cognitivas, andar de forma independente e com equidade e dignidade através da prestação de produtos, serviços e ambientes turísticos com base no desenho universal” (OMT; 2014).

Em suma, a OMT, em 2014, conclui que o conceito de turismo acessível evoluiu, assim as pessoas com deficiência têm a oportunidade de fazer turismo de forma autónoma, pois a acessibilidade é crucial para a obtenção de qualidade.

Os especialistas portugueses afirmam que o turismo acessível é visto como uma questão de inteligência, porque é um segmento de mercado com um grande potencial de crescimento. Para Kastenholz & Ladera (2009) o turismo acessível é uma oportunidade de mercado e um desafio para os destinos e agentes turísticos, que têm de medir esforços com a finalidade de preparar uma oferta que ultrapasse as dificuldades dos seus clientes, sendo na mesma atrativos, onde assumem um papel social, não cogitando apenas na esfera económica.

Para Devile, Kastenholz, Santiago (2010) o turismo acessível tem de dar respostas e soluções integradas ao nível do território, onde serão envolvidos o sector privado, associativo e público das diferentes áreas de atividade, com a finalidade de termos todos os locais acessíveis, incluindo os de caráter turístico.

A definição mais utilizada academicamente em português é de Eugenia Devile (2009) que nos explica que *“o conceito de “Turismo Acessível”, também designado de “Turismo para Todos”, reconhece que qualquer pessoa deve poder usar os equipamentos e serviços turísticos e que é necessário proporcionar uma oferta de serviços e atividades orientada para*

os gostos e preferências de pessoas que tenham um conjunto de limitações a que podem corresponder necessidades e exigências diferentes de outros segmentos da procura” (Devile, Garcia, Carvalho & Neves; 2012).

O Turismo de Portugal, I. P. (2014) declara que a criação de melhores condições levará a uma rentabilização dos recursos existentes e no crescimento da procura turística, quer a nível nacional como internacional.

Na Revisão do Plano Estratégico Nacional do Turismo (PENT, 2013 – 2015) é promovido o *“Destino Portugal”*, onde são demonstrados o valor dos seus produtos turísticos - clima e luz, história, cultura, tradição e mar; hospitalidade; diversidade concentrada; segurança; paisagem e património natural. Também são apresentados os 10 produtos turísticos de Portugal e as suas potencialidades, sol e mar, circuitos turísticos religiosos e culturais, estadias de curta duração em cidade, turismo de negócios, golfe, turismo de natureza, turismo náutico, turismo residencial, turismo de saúde e gastronomia e vinhos. Foram ainda definidos 8 programas e 40 projetos, onde se expõem o fundamento de mercado e as atividades a desenvolver; nalgumas tem um ponto que aborda o melhoramento das condições de turismo acessível ao nível das infraestruturas, dos equipamentos e dos serviços, contudo o PROJETO 26 é dedicado ao turismo acessível, ou seja, tem por objetivo *“tornar Portugal num destino acessível para todos”*, onde é apresentado o número de pessoas com alguma limitação e demonstra o desenvolvimento económico de um país/ destino turístico, se forem criados os devidos acessos para a plena fruição do turista incapacitado e criadas ações de formação e de sensibilização para uma melhor receção ao turista com incapacidades.

Apesar de ainda não existir uma definição universal para o conceito de turismo acessível, este é cada vez mais abrangente e não se restringe apenas ao turista, este aborda o meio e de que forma é importante a acessibilidade do meio para o usufruto autónomo de todos. Com os locais totalmente acessíveis todos ganham, pois a evolução destacará um destino turístico/região.

Deficiência

Existe uma ideia preconcebida de que o turismo acessível ou as acessibilidades edificadas apenas servem para o usufruto das pessoas com alguma deficiência. Contudo, a variedade de pessoas que beneficiam com estas acessibilidades são:

- Pessoas com algum tipo de deficiência: motora, visual, auditiva e intelectual;
- Pessoas com limitações de saúde crónicas (problemas cardíacos, problemas respiratórios, diabetes, obesidade, alergias, entre outros);
- Pessoas com algum tipo de incapacidade temporária;
- Seniores/Idosos;
- Famílias numerosas, com crianças pequenas;
- Grávidas no final da gestação;
- Pessoas de baixa estatura;
- Entre outras.

Segundo a OMS (CIF; 2004) as *“deficiências são problemas nas funções ou nas estruturas do corpo, tais como, um desvio importante ou uma perda”* e ainda *“as deficiências correspondem a um desvio relativamente ao que é geralmente aceite como estado biomédico normal (padrão) do corpo e das suas funções”*, estas podem ser temporárias ou permanentes; progressivas, regressivas ou estáveis; intermitentes ou contínuas, podem ser leves ou graves e variam ao longo do tempo. Esta não é vista como uma doença e sim como uma condição.

Neste projeto será dada mais atenção às seguintes deficiências: motora, visual, auditiva e intelectual e os seniores, segundo o Guia de Boas Práticas de Acessibilidade - Turismo Ativo (2014), publicado pelo Turismo de Portugal, I. P.:

→ *“A deficiência motora resulta de uma disfunção física ou motora, congénita ou adquirida por doença ou acidente, temporária ou permanente, dependendo da respetiva causa e poderá assumir uma maior ou menor gravidade, no que diz respeito à sua mobilidade e coordenação motora.”* (Turismo de Portugal, I. P.; 2014: 16-17);

→ “A deficiência visual é a perda ou redução da capacidade visual, com carácter definitivo, não sendo suscetível de ser melhorada ou corrigida com o uso de lentes e/ou tratamento clínico ou cirúrgico.” (Turismo de Portugal, I. P.; 2014: 19);

→ “A deficiência auditiva pode ocorrer em qualquer idade e pode estar relacionada com fatores de natureza hereditária ou congénita (malformações/ alterações morfológicas), que se manifestam aquando do nascimento ou decorrentes de doenças ou acidentes.” (Turismo de Portugal, I. P.; 2014: 21);

→ “A deficiência intelectual é a designação que caracteriza os problemas que ocorrem no cérebro e levam a dificuldades de aprendizagem, de pensar abstratamente, de adaptação a novas situações, nas quais o conjunto de processos como memória, categorização, aprendizagem e solução de problemas, capacidade linguística ou de verbalização se encontram afetados.” (Turismo de Portugal, I. P.; 2014: 23);

→ *Segmento Sénior* “O envelhecimento pode ser encarado como um processo dinâmico e gradual onde se verificam modificações a vários níveis que determinam a progressiva perda da capacidade de adaptação do indivíduo ao meio ambiente, ocasionando uma maior vulnerabilidade. O envelhecimento é um processo lento que se caracteriza pela diminuição progressiva de habilidades motoras, sensoriais e cognitivas. No entanto, apesar de se constatar uma diminuição do equilíbrio e uma menor rapidez na execução dos movimentos, isso pode não significar perda de capacidade de deslocação nem problemas de dependência.” (Turismo de Portugal, I. P.; 2014: 24).

Cada deficiência tem necessidades específicas que devem ser tomadas em consideração. Estas são essencialmente ligadas aos acessos, quer seja na via pública quer seja em edificações públicas e privadas e na interação com estas pessoas, de forma a incluí-las e a desmontar preconceitos.

A deficiência é uma condição e não uma doença, onde o meio deve adaptar-se à condição das pessoas e não serem as pessoas a adaptar-se ao meio. O meio deve ter os acessos gerais para existir a possibilidade de grande parte desta população poder usufruir

autonomamente dos espaços públicos e privados, pois cada pessoa tem as suas necessidades específicas e essas devem ser tratadas particularmente.

Pensamos que o público-alvo deste segmento de mercado tem de ser bem definido para assim se conseguir perceber as necessidades e dificuldades deste. Com a finalidade de colmatar estas dificuldades e precaver quanto às necessidades, aquando a deslocação de um turista a um estabelecimento que de forma direta ou indireta esteja ligado ao setor turístico.

Turista Com Incapacidade

Os turistas com incapacidades são definidos pela Assembleia Geral da OMT (2005) como *“todas as pessoas que, devido ao ambiente onde estão inseridas, sofrem uma limitação ao nível da sua capacidade relacional e apresentam necessidades especiais durante a viagem, no alojamento e ao nível de outros serviços turísticos. São, especificamente, indivíduos com incapacidades físicas, sensoriais e intelectuais ou outras que se encontrem em circunstâncias médicas que requerem cuidados especiais, tais como pessoas idosas e outras com necessidade de auxílio provisório. Assim, um turista com incapacidade é uma pessoa que se desloca voluntária e temporariamente para fora do seu ambiente habitual, quer seja no seu próprio país ou no estrangeiro, por uma razão que não seja a de aí exercer uma profissão remunerada e por um período de tempo igual ou superior a vinte e quatro horas. Distingue-se do turista sem incapacidade por estar impossibilitado de executar, independentemente e sem ajuda, determinadas atividades ou tarefas durante a sua viagem, por razões diversas. Esta definição reforça a ideia de que a incapacidade não se limita à dimensão da deficiência, mas abrange também outras situações em que os turistas possuam uma mobilidade condicionada ou limitações na sua relação com os outros e com o meio.”* (Devile; Garcia; Carvalho & Neves; 2012).

Somos da opinião que deveria ser atualizada a definição de turista com incapacidade, contendo na sua definição as especificidades destes turistas, para assim termos uma definição completa.

Por fim, Taleb Rifai (2013) Secretário-Geral da Organização Mundial do Turismo resume-nos que:

“a acessibilidade é um elemento central de qualquer política de turismo responsável e sustentável. Constitui simultaneamente um imperativo dos direitos humanos e uma oportunidade de negócio excepcional. Acima de tudo, temos que começar a compreender que o turismo acessível não beneficia apenas as pessoas com deficiência ou com necessidades especiais, beneficia-nos a todos.”

2.2. A Relevância da Deficiência a Nível Mundial

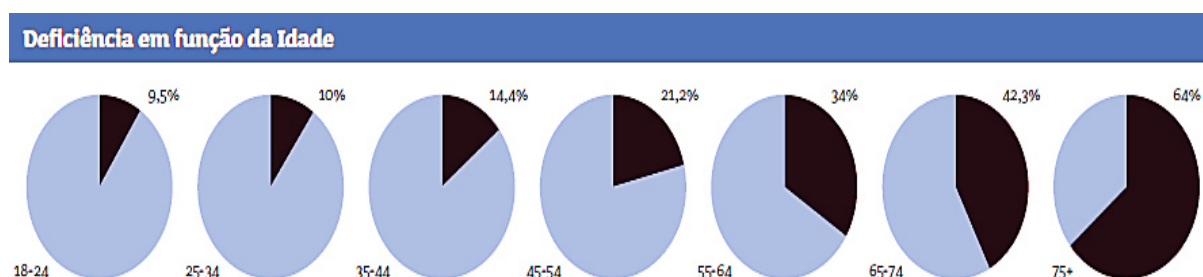
A OMS em 2013 afirmou que as pessoas com deficiência são um dos grupos mais discriminados do mundo. Afirma também que estas pessoas têm menos qualidade de saúde, têm resultados académicos mais baixos, estão menos envolvidos na economia e registam taxas de pobreza mais elevadas do que as pessoas sem deficiência. Isso deve-se ao facto de existirem obstáculos ao acesso das pessoas com deficiência aos serviços e que para muitos é considerado como óbvio, especialmente os acessos a saúde, educação, emprego, transporte e informações.

Em 2011, a OMS e o Banco Mundial, segundo dados estimados da população mundial em 2010, estimou que existem cerca de mil milhões de pessoas com deficiência no Mundo, o que corresponde a 15% da população mundial com algum tipo de incapacidade física, mental ou sensorial. Este número aumentou 5% em relação ao estimado no ano de 1970 pela OMS.

De acordo com a Pesquisa Mundial de Saúde, cerca de 785 milhões de pessoas (15,6%) com 15 anos ou mais vivem com uma deficiência, enquanto, o projeto no Carga Global de Doenças estima um valor próximo de 975 milhões (19,4%). A Pesquisa Mundial de Saúde observa, do total estimado de pessoas com deficiência, 110 milhões (2,2%) têm dificuldades operacionais muito significativas, enquanto, que a Carga Global de Doenças estima em 190 milhões (3,8%) as pessoas com *"deficiência severa"*. A Carga Global de Doenças avalia a deficiência na infância (0-14 anos) com estimativa de 95 milhões de crianças (5,1%), 13 milhões dos quais (0,7%) têm *"deficiência severa"*.

“Nos próximos anos, a deficiência é um motivo de preocupação ainda maior porque a sua prevalência está a aumentar. Isso ocorre porque a população está a envelhecer e o risco de deficiência é maior entre os adultos mais velhos, e também o aumento mundial de doenças crónicas, como diabetes, doenças cardiovasculares, cancro e distúrbios de saúde mental” (OMS; 2011).

Figura 2 – Deficiência em Função da Idade.



Fonte: Gouveia, Mendes, & Simões (2010: 26).

Devido ao envelhecimento populacional, prevê-se que até ao ano de 2050 o número de pessoas com mais de 60 anos de idade vai aumentar para 20% da população mundial, com um quinto desse grupo a corresponder a pessoas com mais de 80 anos de idade (OMT - 20ª Assembleia Geral; 2013).

Na Europa, segundo Gouveia, Mendes e Simões (2010), existem mais de 45 milhões de pessoas (entre os 16 e os 64 anos de idade) com algum problema de saúde de longa duração ou com alguma deficiência. Sendo que, as pessoas com alguma deficiência representam 16% de toda a população ativa.

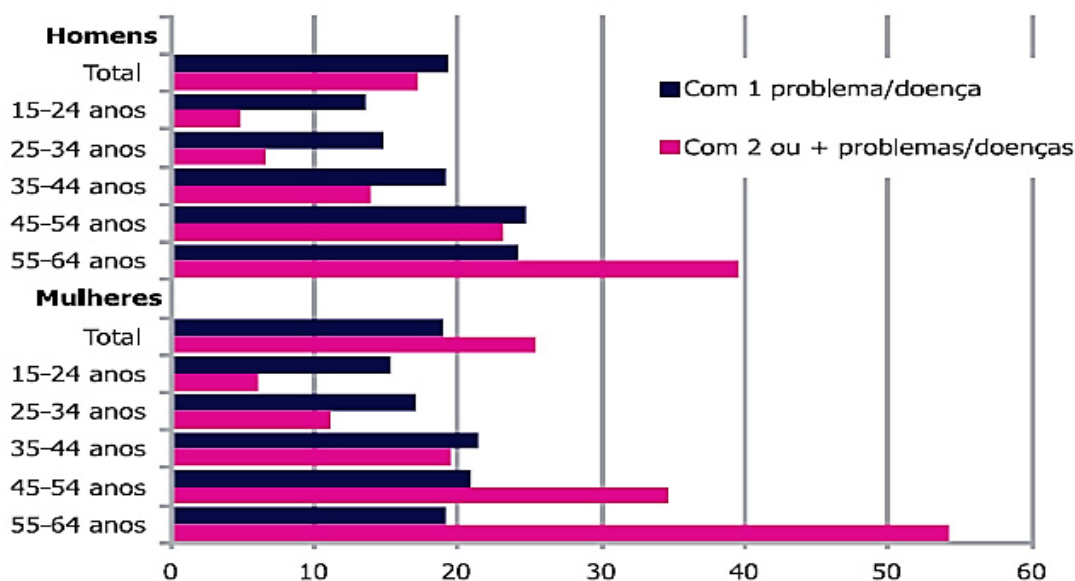
Com base nos mesmos autores, estima-se que 59% das famílias europeias têm um membro da família com deficiência e 38% dos europeus tem um amigo com deficiência.

Afirmam ainda que estas pessoas viajam sempre acompanhadas por familiares e/ou amigos e fazem mais do que um período de férias.

Em Portugal, o INE, em 2012, fez uma publicação a propósito da comemoração do Dia Internacional das Pessoas com Deficiência - dia 3 de Dezembro – que agrupa os dados dos censos de 2011 e os resultados do Inquérito ao Emprego “*O emprego das pessoas com deficiência*”, realizado no 2º trimestre de 2011.

Segundo esta publicação, em Portugal as pessoas com idades compreendidas entre os 15 e os 64 anos, cerca de 40,5% das pessoas, tinham pelo menos um problema de saúde ou doença prolongados e 17,4% tinham pelo menos uma dificuldade na realização de atividades básicas. Sendo que estes problemas são mais visíveis nas mulheres 44,5% do que os homens 36,5% e tem tendência a aumentar com o passar dos da idade.

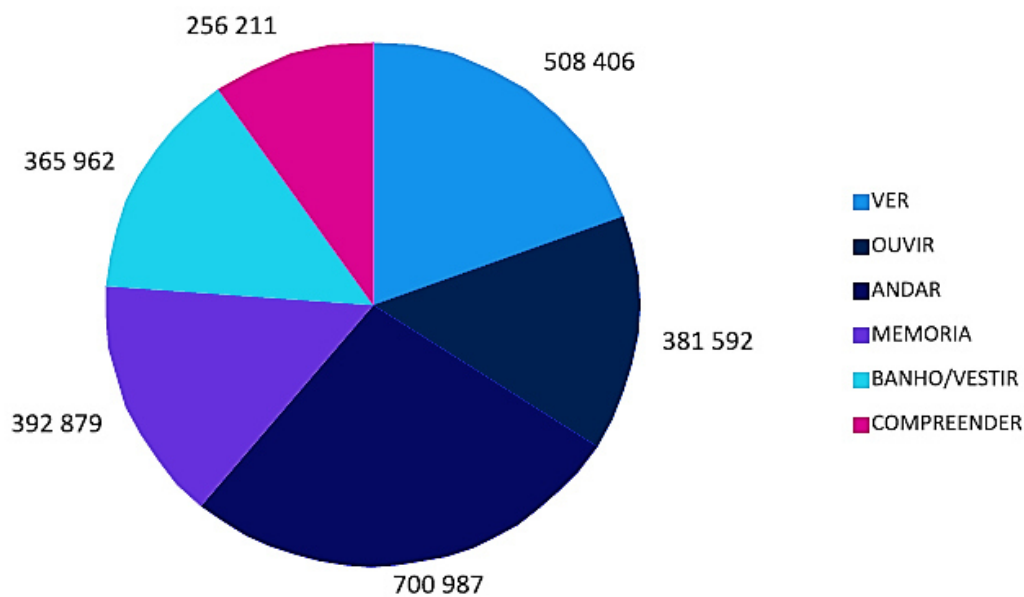
Figura 3 - Distribuição da população segundo a existência de problemas de saúde ou doenças prolongados por sexo e grupo etário (%).



Fonte: INE, I. P.; 2012.

Em Portugal cerca de 50% da população idosa tem dificuldades ou não consegue realizar pelo menos uma das 6 atividades do dia-a-dia (ver, ouvir, andar, capacidade de memorização, tomar banho e vestir-se, capacidade de compreensão), ou seja, são afetadas 995 213 pessoas idosas e 565 615 vivem sozinhas ou acompanhadas por outros idosos.

Figura 4 - População com 65 ou mais anos segundo o tipo de dificuldade.



Fonte: INE, I. P.; 2012.

Os principais problemas de saúde ou doença prolongada com maior incidência em Portugal são: os problemas de costas ou pescoço com 18,9% do total da população, seguidos dos problemas de coração, tensão arterial ou circulação com 11,8% e os problemas de pernas e pés com 9,6%. Estes problemas têm mais incidência no sexo feminino do que no masculino. O sexo feminino apresenta maior percentagem nos problemas de braços ou pernas, dores de cabeça grave e depressão e o sexo masculino apresenta maior percentagem nos problemas torácicos ou respiratórios, nos problemas de estômago, fígado, rins ou digestivos e diabetes.

Figura 5 - Distribuição do principal problema de saúde ou doença prolongado por sexo (%)



Fonte: INE, I. P.; 2012.

No Mundo, na Europa e em Portugal existe um elevado número de pessoas com algum tipo de incapacidade. Também o passar da idade deixa o setor sénior com mais disponibilidade para viajarem (reformados) mas também com mais debilidades e incapacidades.

Estas representam uma parte significativa da população que continua a ser discriminada devido à falta de acessos aos serviços que são considerados como óbvio.

A construção e adaptação dos meios físicos e a formação das equipas de recursos humanos é muito importante para a abolição da discriminação, permitindo-lhes o fácil acesso aos locais e às pessoas, dando-lhes pleno usufruto aos produtos e serviços fornecidos pela sociedade.

2.3. O Turismo Acessível no Contexto Económico

Entre 2012-2013 a Comissão Europeia confiou uma pesquisa que teve por objetivo compreender a procura do turismo acessível, ou seja, analisar a procura atual e futura do turismo acessível na Europa e não só, investigar os padrões de viagem e comportamentos e o fornecimento de informações para as pessoas com necessidades especiais, avaliar a experiência turística em todos os setores do turismo, estimar a contribuição económica atual e futura do turismo acessível e o seu impacto no emprego e propor recomendações e fatores de sucesso para melhorar as ofertas turísticas acessíveis. Dos 27 países da União Europeia foram selecionados 12, que são: Bélgica, Bulgária, França, Irlanda, Itália, Lituânia, Países Baixos, Polónia, Eslovénia, Espanha, Suécia e Reino Unido.

Segundo esta pesquisa foram retiradas as seguintes conclusões:

✓ Em média, cada pessoa fez 6,7 viagens diárias tendo a Europa como principal destino. Este grupo fez cerca de 170 milhões viagens de um dia e um número idêntico de viagens noturnas dentro da União Europeia;

✓ No mesmo período, idosos com 65 anos ou acima fez 6,9 viagens de dia e 5,5 viagens de noite, por pessoa. Este grupo fez mais de 225 milhões de viagens de um dia e 217 milhões de viagens noturnas;

✓ As viagens domésticas e dentro da União Europeia refletiram-se em 783 milhões de viagens, sendo que, os principais mercados da União Europeia de turismo acessível foram a França, o Reino Unido e a Alemanha;

✓ A receção de turismo acessível internacional na União Europeia refletiu-se em 17.6 milhões de viagens, ou seja, 7,2 milhões de pessoas com deficiência e 10,4 milhões da população idosa. Os principais mercados de origem foram os Estado Unidos da América, a Suíça e a Rússia;

✓ Em estado de previsão, até 2020 a procura do turismo acessível da União Europeia por pessoas dentro da União Europeia crescerá para cerca de 862 milhões de viagens por ano, e a procura pelos principais mercados internacionais de entrada vai chegar a 21 milhões de viagens por ano;

✓ Foram analisados 66 sítios da internet relacionados com o turismo e folhetos de 12 escritórios de turismo para avaliar a informação disponível para os viajantes com necessidades especiais do ponto de vista de um usuário e constatou-se que quase 70% dos sítios da internet fornecem informações sobre ofertas acessíveis, mas os recursos acessíveis quase nunca são utilizados nas campanhas de marketing e publicidade, logo a informação permanece técnica e não sendo utilizada como forma de promover o destino. Dos 12 escritórios de turismo nenhum tem folhetos com informações para os turistas com necessidades especiais;

✓ As pessoas com necessidades especiais partilham muitos dos padrões comportamentais de outros turistas. Todavia, as pessoas com necessidades especiais assumem as suas necessidades aquando a reserva das suas viagens, verificando a acessibilidade do local ou selecionando viagens onde essas questões são improváveis de aparecer;

✓ O preço da acessibilidade pode ser um problema para alguns turistas, contudo, a ajuda médica e a disponibilidade de informações sobre a acessibilidade são indicados como barreiras. Porém, algumas pessoas adaptam-se aos problemas que possam surgir não os vendo como barreiras;

✓ A acessibilidade deve ser integrada como parte da política de qualidade;

✓ A responsabilidade social deve ser um objetivo que não implique o desvio da empresa do seu próprio foco de negócios, porém, a formação dos funcionários é uma questão chave na melhoria da qualidade do serviço;

✓ Antes da viagem (fase de recolha de informação) a maior barreira que as pessoas com necessidades especiais sentem é a falta de informações sobre a acessibilidade dos produtos e serviços, em especial para pessoas com mobilidade reduzida, sensorial e dificuldades comportamentais. Este tipo de informação deveria estar incorporada nos canais generalistas;

✓ No transporte grande parte das companhias aéreas não garantem um ambiente acessível, sendo que, essas barreiras aumentam quando se utiliza companhias aéreas de

baixo custo. Quem sente mais estas dificuldades são as pessoas com mobilidade reduzida, sensorial e necessidades de acesso comportamental;

✓ O turismo acessível é considerado uma oportunidade de negócio, mas não existe coordenação entre o sector público e privado. A acessibilidade não é vista como uma forma de atrair o turista, logo, nunca é utilizada na publicidade;

✓ É importante desenvolver um produto e uma estratégia de marketing onde os turistas com incapacidades sejam o público-alvo, com informações fiáveis sobre a acessibilidade das ofertas e dos serviços turísticos;

✓ O contributo económico do turismo acessível foi o seguinte: a população idosa passou mais noites e gastou mais dinheiro nas suas viagens, ou seja, a sua contribuição foi maior do que as das pessoas com deficiência. Em média, tanto as pessoas com deficiência como a população idosa gastou cerca de 80€ por dia de viagem na União Europeia; para viagens noturnas, ambos os grupos gastaram cerca de 700€ por viagem no seu país e 1 100€ noutros países da União Europeia. No geral, a contribuição direta da demanda de turismo acessível foi cerca de 352 mil milhões de euros. O VAB totalizou cerca de 150 mil milhões de euros e o PIB foi de 164 mil milhões de euros;

✓ Estão empregadas mais de 4,2 milhões de pessoas que trabalham diretamente no setor turístico na União Europeia;

✓ Os mercados internacionais de turismo acessível gastaram aproximadamente 1 000€ por viagem na União Europeia. Tiveram uma contribuição económica direta de 16 mil milhões de euros, refletindo-se em 7 mil milhões de euros do VAB e 8 mil milhões de euros do PIB;

✓ Para além da contribuição económica direta também existiram outros benefícios através do efeito multiplicador que gerou um total estimado em 34 mil milhões de euros, em termos de produção económica, 15 mil milhões de euros do VAB e 17 mil milhões de euros do PIB. Dando emprego a 538 mil pessoas;

✓ As pessoas com necessidades especiais de acesso muitas vezes viajam com acompanhantes, calculou-se que, em média, cada pessoa com necessidades especiais (na

União Europeia e fora dela) viajou com 1,9 acompanhantes, ou seja, viajam mais com acompanhantes do que a população idosa.

Em suma, os resultados da pesquisa demonstram que a maioria dos turistas com incapacidades conseguiu encontrar destinos satisfatórios em termos de acessibilidade e muitos destinos têm informação sobre as suas acessibilidades, contudo não as utilizam como forma de estratégia competitiva. O que a nosso ver seria uma mais-valia para o destino, porque uma campanha de marketing promove um destino, mas o próprio turista promove-o muito mais, ou seja, com boas campanhas de marketing e com o passa a palavra dos turistas com incapacidades iriam diferenciar o seu destino, diversificar o seu público e, em consequência disto, atrair mais pessoas num curto espaço de tempo.

Com a finalidade de aperfeiçoar a oferta turística acessível e de incentivar a sua procura, esta pesquisa faz as seguintes recomendações:

- Incentivar os fornecedores de produtos e de serviços a investir no turismo acessível e a demonstrar os seus benefícios económicos e sociais;
- Harmonizar as normas e a legislação;
- Melhorar os esforços de coordenação da indústria, nomeadamente através de parcerias público-privadas a nível local e regional;
- Incentivar a formação contínua, em particular através de redes profissionais;
- Garantir uma oferta acessível quer nos produtos, serviços e preços praticados no destino;
- Criar um inventário da oferta que têm, infraestruturas, serviços e possibilidades de melhoria, para investirem, a longo prazo, nas prioridades de acessibilidade;
- Melhorar as estratégias de marketing e publicidade vendo a acessibilidade como uma estratégia competitiva.

Em estado de conclusão, os destinos turísticos estão cada vez mais consciencializados e sensibilizados da existência deste segmento de mercado - turismo

acessível. Este veio mudar mentalidades e dar a oportunidade aos empreendedores turísticos de apostarem em estratégias de marketing e publicidade direcionadas para este segmento, sem se descurarem dos seus objetivos.

Também é salientada a contribuição deste segmento de mercado quer no VAB quer no PIB da União Europeia, que é relativamente significativa, assim como o número de pessoas empregadas dentro do setor turístico, contudo não abordam a formação destas relativamente ao turismo ou turismo acessível.

2.4. Desenho Universal

A implementação de um desenho universal é importante para desenvolver os produtos e os espaços de forma a todo o público ter livre acesso, assim estes serão acessíveis a um maior número de pessoas, simplificando a vida das mesmas e minimizando os custos.

De acordo com o INR (2014) *“o desenho universal ou o desenho para todos visa a conceção de objetos, equipamentos e estruturas do meio físico destinados a ser utilizados pela generalidade das pessoas, sem recurso a projetos adaptados ou especializados, e o seu objetivo é o de simplificar a vida de todos, qualquer que seja a idade, estatura ou capacidade, tornando os produtos, estruturas, a comunicação/informação e o meio edificado utilizáveis pelo maior número de pessoas possível, a baixo custo ou sem custos extras, para que todas as pessoas e não só as que têm necessidades especiais, mesmo que temporárias, possam integrar-se totalmente numa sociedade inclusiva”*.

O desenho universal baseia-se em sete princípios, que se encontram descrito na Tabela 1.

Tabela 1 – Princípios do Desenho Universal.

1º	Utilização Equitativa	O desenho é útil e comercializável para pessoas com diferentes capacidades
2º	Flexibilidade na Utilização	O desenho engloba uma ampla variedade de preferências e capacidades individuais
3º	Utilização Simples e Intuitiva	O desenho deve ser fácil de entender, independentemente da experiência do utilizador, dos seus conhecimentos, das suas competências linguísticas ou dos seus níveis de concentração
4º	Informação Percetível	O desenho deve comunicar eficazmente a informação necessária ao utilizador, independentemente das condições ambientais ou capacidades sensoriais do utilizador
5º	Tolerância para o Erro	O desenho deve minimizar os riscos e as consequências adversas de ações acidentais ou não intencionais
6º	Baixo Esforço Físico	O desenho pode ser utilizado de forma eficiente e confortável e com um mínimo de fadiga
7º	Tamanho e Espaço para a Aproximação e o Uso	Tamanho e espaço apropriados para a aproximação, alcance, manipulação e uso, independentemente do tamanho do corpo do utilizador, postura ou mobilidade

Fonte: Adaptado do Turismo Acessível para Todos, Recomendações da OMT - 20ª Assembleia Geral; Victoria Falls; Zâmbia/Zimbabwe; 24-29 Ago 2013.

O desenho universal é importante no setor turístico pelo facto de este ser projetado para todas as pessoas. Todos os seus recursos devem facultar a contingência a mudanças consoante as necessidades das pessoas, não oferecendo opções de utilização e deve manter o ritmo de cada pessoa.

Cada projeto turístico deve ter uma ampla gama de linguagens e habilidades cognitivas, para a fácil compreensão de todos, com uma fonte informativa do destino turístico tão vasta quanto possível de forma a esclarecer ao máximo o turista com incapacidade.

Em suma, o desenho universal aplica-se a novas construções, todavia deveria aplicar-se também a edificações já existentes para as acessibilidades aumentarem e ampliarem-se. O sector turístico deve ter em conta os gastos com a acessibilidade para, num futuro próximo, estar preparado para receber todos os turistas, sem barreiras ou discriminações, pois este investimento poderá ter retorno num curto prazo.

2.5. Legislação em Vigor em Portugal

A legislação tem evoluído de forma a proteger e promover a integração e o envolvimento da pessoa com deficiência na sociedade de forma ativa. No turismo também pode ser encontrada legislação que suporte o turista com incapacidade, para que este usufrua dos serviços turísticos na sua plenitude, sem sofrer nenhum tipo de discriminação ou exclusão.

Contudo, pensamos que deveria existir mais fiscalização para o cumprimento da legislação que apoia estas pessoas enquanto indivíduos e turistas, para uma supressão da discriminação e das barreiras físicas.

Neste ponto foram seleccionadas algumas leis gerais e outras mais específicas que protegem o cidadão deficiente, que estão expostas na Tabela 2.

Tabela 2 – Legislação que protege o cidadão deficiente.

Artigo 71.º - Cidadãos portadores de deficiência	Os cidadãos portadores de deficiência física ou mental têm os seus direitos e estão submetidos aos deveres transmitidos na Constituição, com exceção do exercício ou do cumprimento daqueles para os quais se encontrem incapacitados
Decreto-Lei n.º 18373 de 22 de Maio de 1930	Uniformiza, em Portugal, a leitura e a escrita do sistema Braille, para uso de cegos, em harmonia com a nova ortografia oficial

Resolução do Conselho de Ministros n.º 34/88	Determina que o atendimento dos serviços públicos aos utentes condicionados da mobilidade deve ser personalizado
Resolução do Conselho de Ministros n.º 24/93 de 6 de setembro (II série)	O dia 3 de Dezembro é o Dia Internacional da Pessoa com Deficiência
Decreto-Lei n.º 251/98 de 11 de Agosto	Regulamenta o acesso à atividade e ao mercado dos transportes em táxi, referindo o licenciamento de táxis para transporte de pessoas com mobilidade reduzida
Decreto-Lei n.º 263/98 de 19 de Agosto	O Ministério do Equipamento, do Planeamento e da Administração do Território, identifica as condições de acesso e de exercício da profissão de motorista de táxi. De entre os vários deveres, constam o de transportar cães-guia e cadeiras de rodas
Decreto Regulamentar n.º 22-A/98 de 1 de Outubro	O Ministério da Administração Interna aprovou o Regulamento de Sinalização de Trânsito, onde é incluído o sinal relativo ao estacionamento reservado a pessoas com deficiência
Decreto-Lei n.º 135/99 de 22 de Abril	A Presidência do Conselho de Ministros instituiu medidas de modernização administrativa e estabeleceu a prioridade de atendimento a pessoas com deficiência
Decreto Regulamentar n.º 10/2001 de 7 de Junho	O Ministério da Juventude e do Desporto aprovou o Regulamento das Condições Técnicas e de Segurança dos Estádios. Onde institui medidas específicas de acessibilidade para pessoas com deficiência. Essas medidas são: a existência de lugares reservados ao estacionamento de veículos de pessoas com deficiência

	<p>próximo dos acessos pedonais do estádio e percursos de evacuação e áreas de saída que sejam acessíveis a todas as pessoas</p>
<p>Lei n.º 47/2004 de 19 de Agosto</p>	<p>A Assembleia da República decreta a Lei - Quadro dos Museus Portugueses. Onde se prevê o desenvolvimento de forma sistemática de programas de mediação cultural e atividades educativas que contribuam para o acesso ao património cultural e às manifestações culturais, devendo estes programas ser articulados com as políticas públicas sectoriais respeitantes à família, juventude, apoio às pessoas com deficiência, turismo e combate à exclusão social</p>
<p>Decreto-Lei n.º 163/2006 de 8 de Agosto</p>	<p>O Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social ratificou o regime da acessibilidade aos edifícios e estabelecimentos que recebem público, via pública e edifícios habitacionais, e revogou o DL nº123/97, de 19970522. Este Decreto-Lei entrou em vigor seis meses após a data da sua publicação e destina-se às instalações e respetivos espaços envolventes da administração pública central, regional e local</p>
<p>Decreto-Lei n.º 34/2007 de 15 de Fevereiro</p>	<p>O Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social previne e proíbe as discriminações diretas e indiretas em razão da deficiência e de risco agravado de saúde</p>
<p>Decreto-Lei n.º 74/2007 de 27 de Março</p>	<p>O Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social permitiu o acesso das pessoas com deficiência visual acompanhadas de cães-guia a locais, transportes e estabelecimentos de acesso público</p>

<p>Portaria n.º 518/2008 de 25 de Junho</p>	<p>Institui elementos instrutores dos pedidos de realização de operações urbanísticas relativos a empreendimentos turísticos. Também faz referência, a um plano de acessibilidades, clarificando as soluções adotadas em matéria de acessibilidade a pessoas com deficiência e mobilidade condicionada</p>
<p>Lei n.º 33/2008 de 22 de Julho</p>	<p>A Assembleia da República institui normas de promoção da acessibilidade à informação sobre determinados bens de venda ao público para pessoas com deficiências e incapacidades visuais</p>
<p>Despacho n.º 12966/2009 de 2 de Junho</p>	<p>Os Ministérios do Trabalho e da Solidariedade Social, da Educação, da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior e da Cultura criam de um Núcleo para o Braille e meios complementares de leitura, de forma a extinguir a discriminação e a exclusão social de que são alvo várias pessoas, nomeadamente os deficientes visuais</p>
<p>Resolução nº 56/2009 de 30 de Julho</p>	<p>A Assembleia da República aprova a Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, adotada em Nova Iorque em 30 de Março de 2007. Onde primam pela universalidade, indivisibilidade e correlação de todos os direitos humanos e liberdades fundamentais. Também demonstram a necessidade de garantir às pessoas com deficiências o seu pleno gozo sem serem alvo de discriminação e exclusão social</p>
<p>Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência</p>	<p>De entre vários aspetos fulcrais tratados nesta Convenção os principais são os que constatarem a dignidade e o valor de todos os membros da família</p>

	humana e dos seus direitos iguais e intransmissíveis como base para a fundação da liberdade, da justiça e da paz no mundo
Resolução nº 57/2009 de 30 de Julho	A Assembleia da República aprova o Protocolo Opcional à Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, adotado em Nova Iorque em 30 de Março de 2007
Protocolo Opcional à Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência	Identifica a aptidão da Comissão sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência para receber e apreciar as comunicações de e em nome de indivíduos ou grupos de indivíduos sujeitos à sua atribuição que reivindicam ser vítimas de uma violação por parte desse Estado Parte das disposições da Convenção
Decreto nº71/2009 de 30 de Julho	O Presidente da República valida a Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, adotada em Nova Iorque em 30 de Março de 2007, aprovada pela Resolução da Assembleia da República n.º 56/2009, em 7 de Maio de 2009
Decreto nº72/2009 de 30 de Julho	O Presidente da República valida o Protocolo Opcional à Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, adotado em Nova Iorque em 30 de Março de 2007, aprovado pela Resolução da Assembleia da República n.º 57/2009, em 7 de Maio de 2009
Resolução do Conselho de Ministros n.º 97/2010	Estabelece a Estratégia Nacional para a Deficiência – ENDEF - 2011-2013: contém 5 medidas plurianuais na sua estrutura, que são repartidas por cinco eixos estratégicos: n.º 1, “ <i>Deficiência e multidiscriminação</i> ”; n.º

	2, “ <i>Justiça e exercício de direitos</i> ”; n.º 3, “ <i>Autonomia e qualidade de vida</i> ”; n.º 4, “ <i>Acessibilidade e design para todos</i> ”; e n.º 5, “ <i>Modernização administrativa e sistemas de informação</i> ”
Resolução da Assembleia da República 131/2012	A Assembleia da República prima por um turismo atento às carências dos viajantes portadores de deficiência e das pessoas com mobilidade reduzida
Resolução da Assembleia da República 132/2012	A Assembleia da República sugere ao Governo o desenvolvimento de uma estratégia integrada que difunda o “ <i>Turismo acessível</i> ” ou “ <i>Turismo para todos</i> ” em Portugal, promovendo a acessibilidade universal e o desenho inclusivo, proporcionando a cada cidadão, independentemente da sua condição, o acesso à informação, ao planeamento dos seus tempos livres e o acesso a um conjunto de serviços ajustado aos seus direitos
Resolução da Assembleia da República n.º 102/2014	Recomenda ao Governo o cumprimento da legislação sobre acessibilidades e medidas mais eficazes para a eliminação de barreiras arquitetónicas, ou seja, recomenda ao Governo o cumprimento do Decreto -Lei n.º 163/2006, de 8 de agosto
Resolução da Assembleia da República n.º 103/2014	Visa a eliminação das barreiras arquitetónicas pela garantia do direito de todos os cidadãos à mobilidade e à acessibilidade

Fonte: Elaboração própria, com base na própria legislação.

Capítulo III. Relação entre Formação e Turismo Acessível

3.1. Importância da Qualificação e Formação dos Recursos Humanos em Turismo e Turismo Acessível

O turismo faz parte do setor terciário, que a partir do século XX correspondeu a mais de metade da renda nacional, ou seja, a mais de metade do PIB. Logo, o turismo é um suporte fundamental na criação de receitas e de empregos, daí existir a necessidade de ocupar esses cargos com recursos humanos cada vez mais qualificados e formados.

“O aumento da qualificação profissional (...) é uma necessidade urgente, devia ser mesmo um objetivo estratégico nacional. Como ficou claro quer em estudos nossos quer em estudos elaborados por diversos investigadores, não é possível aumentar a produtividade e a competitividade das empresas Portuguesas, nem o nível de vida dos Portugueses, nem garantir emprego para os trabalhadores sem aumentar a escolaridade e a qualificação profissional...” (Rosa, E., 2003 citado por Sampaio, S.; 2004).

Essa qualificação pode e deve ser feita através de ações de formação específicas, nos cursos das escolas profissionais e/ou das instituições de ensino superior, tendo de se reinventar constantemente, para assim estarem a par das tendências internas e externas, de forma a apresentarem dados atualizados, não se fixando a dados passados.

Para Lemos & Salgado (2012) *“a educação e formação em turismo têm vindo a assumir uma importância verdadeiramente estratégica para capacitar o setor com recursos humanos devidamente habilitados e competentes para responder cabalmente aos desafios crescentes, designadamente com soluções operacionais e sistémicas adequadas nos contextos das economias de diversos países e, em particular, da portuguesa”*, assim pode-se colmatar a lacuna que existe entre os cursos de turismo e as empresas, pelo facto de estas recrutarem profissionais com formação fora da área de turismo, treinando-os para satisfazerem as necessidades específicas que carecem no momento (Costa, Umbelino & Amorim; 2012).

O conceito de educação e o de formação são conceitos com algumas semelhanças mas no seu todo eles complementam-se pois *“formar é também educar, e vice-versa”* (Salgado; 2007). Segundo Wanhill (1992; citado por Salgado; 2007, p. 36) *“a educação consiste na aprendizagem de competências para a vida, enquanto a formação visa o uso imediato dos conhecimentos num emprego específico”*, assim se aplicarmos estas definições à qualificação em Portugal podemos afirmar que a educação prende-se ao ensino superior, pois concedem aos alunos as ferramentas necessárias que terão de desenvolver no mercado de trabalho, e a formação prende-se aos cursos profissionais, pelo facto dos alunos terem uma componente técnica muito forte que os prepara desde logo o mercado de trabalho.

Uma formação deve estar orientada em dois objetivos, a pertinência, quando ela se demonstra necessária para a obtenção de resultados, e a pro-atividade, quando ela deve ser desenvolvida com a finalidade de obter capacidades para se estar pronto para as dificuldades do presentes e do futuro.

Os turistas estão cada vez mais informados e são cada vez mais exigentes, logo requerem de uma prestação de serviços mais acreditada, por sua vez, o sector turístico tem de ser mais exigente na procura de recursos humanos devidamente qualificados (Salgado; 2007).

A obtenção de formação contínua é muito importante para a prestação de um serviço eloquente, onde todos beneficiam, quer o serviço turístico quer os turistas, pois estas são *“ações destinadas à aquisição, por parte dos trabalhadores de conhecimentos e competências necessárias para desempenhar as tarefas que integram o posto de trabalho”* (Agut, S.; Grandío, A.; Peris, R. ; 2011). Podemos dar o exemplo presente neste projeto de investigação, ou seja, a formação em turismo acessível, tanto favorece a entidade turística que está a prestar o serviço como favorece o turista com incapacidade, que não se sentirá discriminado nem reprimido.

A OMT (2014) elucida-nos que a equipa de recursos humanos do setor turístico não está preparada para receber diferentes demandas, pela falta de conhecimento da sua existência ou utilização. É essencial ter formação em turismo acessível para o bom

acolhimento de pessoas com deficiência ou necessidades especiais, para assim alcançarem estratégias de tratamento que garantam a inclusão. Para que isso aconteça, a formação deve ser incorporada como uma questão de direito e de um serviço de qualidade, para expandir as oportunidades de mercado e difundir o conceito de um bom serviço.

“Diz-se que as pessoas não vão aonde não se sentem bem-vindas; assim sendo, os papéis de anfitrião e hóspede definem em grande parte a lembrança sobre a experiência e determinam se ela irá se repetir. O profissionalismo, a habilidade, a eficiência e a cortesia como características do serviço não acontecem no vácuo, mas sim como resultado de investimentos em educação e treinamento” (OMT; 2003). Ou seja, uma equipa de recursos humanos do setor turístico:

- Tem a função de reduzir as potenciais falhas no acesso ou nas dificuldades imprevistas, estando sempre consciencializados sobre a deficiência e de como o atendimento ao cliente pode minimizar as barreiras encontradas pelas pessoas com deficiência ou necessidades especiais;

- Os estabelecimentos e serviços turísticos têm de estar prontos para conhecer, entender e atender às necessidades dos turistas com incapacidades;

- Deve receber formação adequada sobre os direitos das pessoas com deficiência - Convenção das Nações Unidas sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, 2006 – para assim assistir melhor os turistas, fornecendo-lhes explicações sobre o funcionamento das instalações adaptadas aos turistas com incapacidades;

- Carece de treinos que lhes transmitam de como deverão tratar as pessoas com deficiência com cortesia e eficiência, fornecendo informações completas sobre os serviços e instalações disponíveis e facilitar o acesso aos serviços não acessíveis;

- Deve disponibilizar informação acessível para as pessoas com deficiência a respeito de ajudas à mobilidade, dispositivos técnicos e tecnologias adaptadas, incluindo novas tecnologias e outras formas de assistência, serviços de apoio e instalações disponíveis no estabelecimento;

- Deve assistir o cliente e o cão-guia que o acompanha, disponibilizando também a informação específica e adequada sobre os serviços disponíveis no hotel e serviços externos, incluindo guias, leitores e intérpretes profissionais da língua gestual, a fim de facilitar o acesso aos edifícios e outras instalações abertas ao público;

- Deve ser treinada para evacuar as pessoas com deficiência, em caso de emergência (OMT; 2013).

Os 28 Estados Membros da União Europeia disponibilizam diferentes tipos de formação em turismo acessível, sendo que, maior parte dos cursos são disponibilizados por organizações que apoiam essas pessoas ou por instituições privadas. Deve-se primar por uma estratégia global para desenvolver e melhorar os serviços do turismo acessível e implementar um certificado a nível europeu para a formação turística acessível (Comissão Europeia; 2014).

Para terminar, “a acessibilidade exige um envolvimento direto com o cliente, em que ele se torna o foco. No entanto, é importante que seja ele a tomar as próprias decisões e a fazer as suas escolhas. O prestador de serviços não deve optar por uma postura intrusiva e decisora, mas sim por uma atitude atenciosa e pró-ativa, deixando a decisão final à escolha do cliente. Para prestar um serviço que vá ao encontro das expectativas deste público é necessário conhecer o seu perfil e as suas características” (Turismo de Portugal, I. P.; 2014).

3.2. A Evolução do Ensino em Turismo, em Portugal

Em Portugal a formação em turismo teve mais ênfase a partir da década de 90, quer no ensino público quer no ensino privado.

Ainda se verifica alguma sazonalidade neste setor, que leva os empreendedores a contratar mão-de-obra temporária e sem formação adequada. Isto leva a uma deficiente qualidade de serviço o que deteriora a imagem turística de Portugal (Milheiro; 2002).

Para colmatar esta deficiência, o ano letivo de 1963/1964 foi o ano impulsionador para instituições privadas, pelo facto de terem apostado no curso de turismo, estas instituições são:

o Instituto Superior de Novas Profissões e o Instituto Superior de Línguas e Administração de Lisboa.

Em 1965 foi criado o Centro Nacional de Formação Turística e Hoteleira pelo Estado Português através do Decreto-Lei n.º 46 354 e pelo Decreto n.º 46 355, tem o objetivo de dirigir, coordenar e executar a formação profissional, a investigação e o ensino técnico-pedagógico na área do turismo, bem como a certificação da aptidão profissional para o exercício das profissões turísticas.

De 1979 a 2002, esta institui passou a ser designada por Instituto Nacional de Formação Turística (INFT). Entre 2002 e 2007, passou a ser designado por Instituto de Formação Turística (INFTUR). Em 2007 esta instituição funde-se com 4 organismos: o Instituto de Turismo de Portugal, o Fundo de Turismo, a Direção-Geral do Turismo e a Inspeção-Geral de Jogos, dando origem ao atual Turismo de Portugal, I.P.

Segundo Eva Milheiro (2002), durante as décadas de 60 e 70 a formação em turismo era direcionado para a área da hotelaria.

Ainda segundo a mesma autora, em 1986 surgiram os primeiros cursos do setor a atribuírem o grau de bacharelato em Portugal.

Em 1988, é criada a primeira licenciatura de cariz turístico no setor público, foi na Universidade de Aveiro e com a Licenciatura em Gestão e Planeamento em Turismo.

Em 1991, a INFT criou a Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Estoril.

Na década de 90 existiu uma generalização dos cursos superiores de turismo nos politécnicos.

Com o passar dos anos a formação profissional tem vindo a ser cada vez mais procurada para assim os seus formandos terem o certificado de uma profissão, que teve as componentes de ensino, formação e estágio.

As instituições de ensino superior que dispunham de um curso na área do turismo ou da hotelaria foi aumentando, assim como a sua transdisciplinaridade.

A qualificação dos recursos humanos de turismo tem vindo a aumentar com o passar do tempo, tornando o setor turístico, em Portugal, num setor de qualidade e excelência, para que exista uma competitividade sustentável.

3.3. Formação Secundária e Superior em Turismo Acessível

Ensino Secundário

O ensino secundário em turismo traduz-se no curso profissional 812 que forma técnicos de turismo. Estes cursos têm uma duração de três anos letivos e compreendem três componentes de formação: sociocultural, científica e técnica. Com a conclusão do curso profissional o aluno obtém o ensino secundário e certificação profissional, conferindo o nível IV de qualificação do Quadro Nacional de Qualificações (Decreto-Lei n.º 396/2007, de 31 de Dezembro). Contudo, este permite o prosseguimento dos estudos/formação num Curso de Especialização Tecnológica (CET) ou num Curso Técnico Superior Profissional (CTeSP) – ambos nível V, ou o acesso ao ensino superior – nível VI.

Segundo o Ministério da Educação, *“técnico de turismo é o profissional que executa serviços de informação, animação e organização de eventos em empresas de turismo, de reservas em agências de viagens e de receção e acolhimento em unidades turísticas.”*

Segundo o mesmo, as principais atividades desempenhadas pelo técnico de turismo são: desenvolver os serviços de informação, organização e animação de eventos em empresas de turismo; prestar informações de carácter turístico sobre o país e sobre o local onde se encontra; organizar e acompanhar programas de animação; organizar eventos, conferências e programas especiais para grupos; proceder ao atendimento e acompanhamento de clientes, identificando as suas necessidades e orientando as suas escolhas; apresentar, aconselhar e propor ao cliente diversos tipos de produtos turísticos adequados à sua motivação e interesses; transmitir aos clientes toda a informação e documentação relativa ao serviço turístico solicitado; organizar processos individuais de clientes, efetuar *transfers* de chegada e partida; prestar assistência em aeroportos (chegadas e partidas); realizar programas de viagens, conferências, etc.; organizar eventos e programas

para grupos especiais; organizar o arquivo da agência de viagens; e realizar o atendimento e a receção do cliente.

Em Portugal existem 247 estabelecimentos de ensino secundário e profissional que lecionam cursos profissionais, sendo que 33 deles lecionam o curso profissional de técnico de turismo, o que corresponde a 13,36%.

Figura 6 - Estabelecimentos de Ensino que Lecionam o Curso Técnico de Turismo, 2014/2015.



Fonte: Elaboração própria, baseada nos Cursos Profissionais 2014/2015.

Procedeu-se ao envio de *e-mails* aos 33 estabelecimentos que lecionam o curso profissional de técnico de turismo para apurar se estes abordavam a temática turismo acessível em alguma disciplina/módulo.

Dos 33 estabelecimentos apenas 10 responderam.

Das 10 respostas apurou-se que 5 não abordam a temática e 5 têm um módulo que aborda a temática, geralmente na disciplina de Operações Técnicas em Empresas Turísticas – OTET. Este módulo é lecionado por professores que frequentam *workshops* sobre a temática ou por professores que têm a sua tese de mestrado ligada ao turismo acessível.

Estes 5 estabelecimentos correspondem a 15,15% dos cursos profissionais que abordam a temática turismo acessível em alguma disciplina/módulo.

Ensino Superior

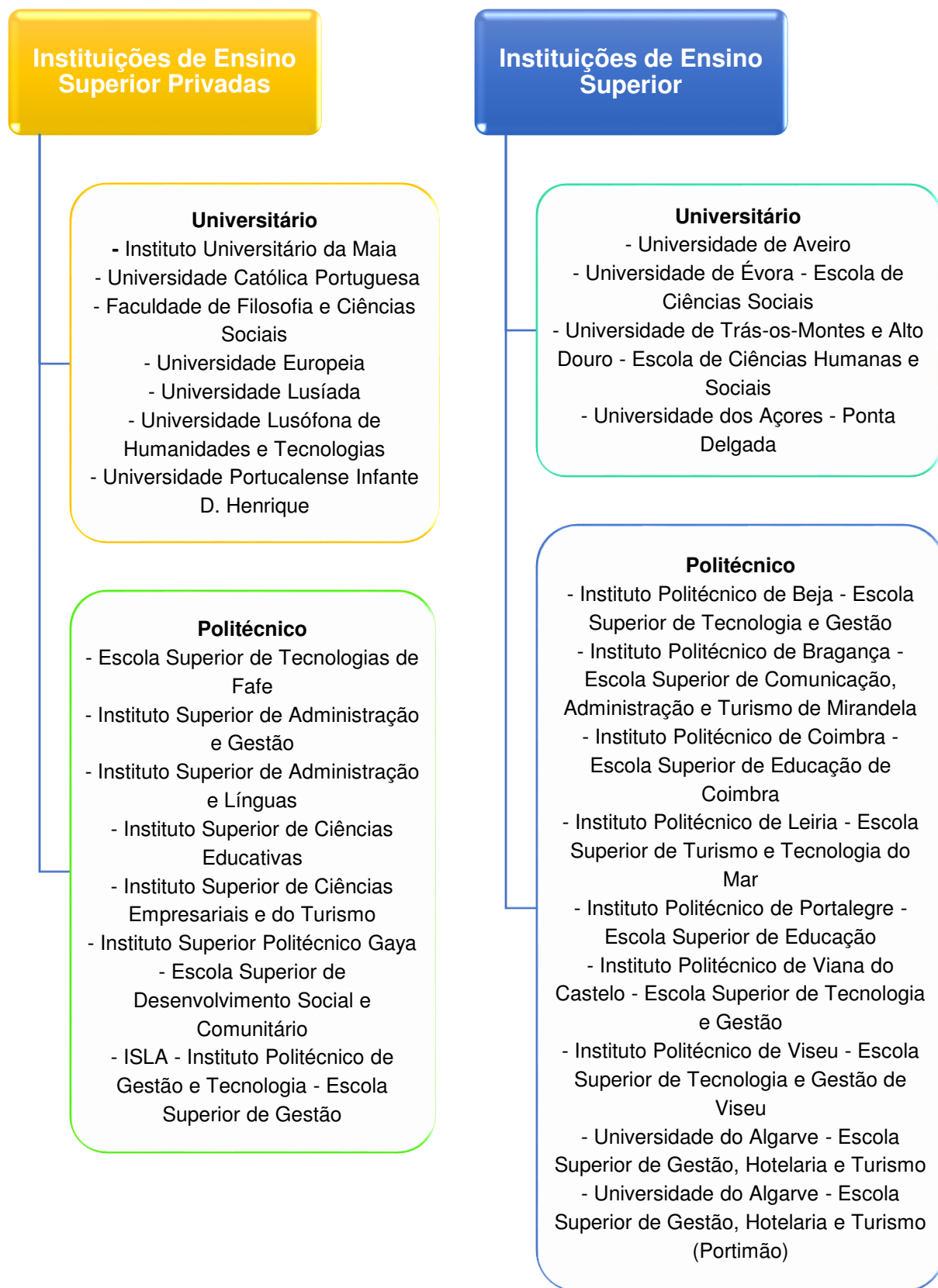
As licenciaturas de turismo têm o código de curso 9254, o aluno fica com o estatuto de técnico superior de turismo – nível VI - e fica provido de competências de largo espectro na área do turismo que permitem o exercício de funções técnicas de gestão e dinamização de atividades turísticas. Este fica capacitado para laborar em empresas do setor do turismo (setor hoteleiro, operadores turísticos e agências de viagens, companhias de aviação, casinos, museus, parques temáticos, empresas de animação turística e de organização de eventos); na administração pública do turismo (autarquias, entidades regionais e nacionais do turismo, comissões de coordenação e desenvolvimento regional e gabinetes de ação local); em empresas de consultoria e gabinetes de estudos; em associações empresariais do setor do turismo; em empresas de consultoria e gabinetes de estudos; e em instituições de ensino e investigação.

Após uma pesquisa na DGES (2014/2015), em Portugal existem 295 instituições de ensino superior, sendo que 8 são instituições de ensino superior público militar e policial, 117 são instituições de ensino superior privadas e 170 são instituições de ensino superior públicas.

Das 117 instituições de ensino superior privadas 13 possuem a licenciatura em Turismo (7 são Institutos Politécnicos e 7 Universidades), o que corresponde a 11,11% das instituições de ensino superior privadas que lecionam a licenciatura em turismo.

Das 170 instituições de ensino superior públicas 12 possuem a licenciatura em Turismo (8 são Institutos Politécnicos e 4 Universidades), o que corresponde a 7,06% das instituições de ensino superior públicas que lecionam a licenciatura em turismo.

Figura 7 – Instituições de Ensino Superior que Lecionam a Licenciatura em Turismo, 2014/2015.



Fonte: Elaboração própria, baseada nos cursos do DGES, 2014/2015.

Os cursos de turismo estão espalhados por todo o país e têm planos de estudos/planos curriculares muito diversificados, o que demonstra a complexidade e a transversalidade que o sector turístico tem.

Após uma análise minuciosa e cuidada dos planos de estudos dos 25 cursos com a designação de Turismo apenas uma licenciatura, em 2014/2015, apresenta uma unidade curricular que inclui a formação em turismo acessível. Essa licenciatura é lecionada pela Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro, sendo o nome da unidade curricular - Turismo Para Populações Especiais. Contudo, esta disciplina é uma das opções do terceiro ano da licenciatura podendo ser lecionada ou não, ou seja, o último ano letivo que esta disciplina foi lecionada foi 2011/2012 e esta teve uma componente teórica e prática, ou seja, aprenderam a trabalhar com essas pessoas, a respeitá-las e como podem melhorar as suas vidas; na parte prática realizaram um jantar às escuras, um jogo de basquetebol em cadeira de rodas, passeios com pessoas idosas, pessoas com deficiência e crianças, para perceberem as dificuldades das mesmas.

O Instituto Superior de Ciências Educativas encontra-se sensibilizado para com esta temática, pelo facto, de em 2010 ter organizado um congresso internacional e publicado um livro sobre o mesmo - *"Turismo Acessível: Estudos e Experiências"*.

Também a Universidade do Algarve tem organizado vários eventos que englobam a temática, turismo acessível, como o *"Seminário – Acessibilidade em Centros Históricos e Turísticos"* e o Ciclo de Conferências em Turismo Acessível.

Em qualquer uma das licenciaturas a temática em estudo pode ser sempre abordada, como por exemplo, num trabalho que seja sobre os vários tipos de turismo ou verificar o que este setor contribui para a economia de um destino turístico. No entanto, nunca é muito fundamentada ou terá o mesmo peso na formação de um técnico superior de turismo como uma unidade curricular que se centre apenas na temática turismo acessível.

A eficácia na formação levará a uma eficácia no serviço prestado, para que exista uma coerência entre a parte teórica e a parte prática dos recursos humanos.

O profissional de turismo tem de estar em constante investigação para estar a par das novas tendências do setor turístico. Pelas referências anteriormente apresentadas quanto à evolução da acessibilidade, sou de parecer que o futuro nos reservará certamente novas tendências acerca do turismo acessível.

Em Portugal existe uma grande variedade de escolas/faculdades espalhadas por todo o país, assim como cursos, nos mais variados regimes, níveis e designações. Esta grande variedade de oferta formativa não significa no entanto que os futuros profissionais adquiram competências do foro relacional e comunicacional com os turistas com incapacidades.

Dos 33 cursos profissionais apenas 5 formam os seus alunos sobre a temática central.

Dos 25 cursos superiores apenas 1 tem uma unidade curricular, mas devido a esta ser uma opção do 3º ano, não significa que seja lecionada.

Neste momento, os técnicos de turismo e os técnicos superiores de turismo optam por uma formação externa/aquisição de conhecimentos (workshops/seminários/conferências) para se elucidarem sobre o que é o turismo acessível, qual é o seu público-alvo e como deve ser feita a gestão do turista com incapacidade.

Tendo os cursos profissionais uma aproximação muito direta com o mercado do trabalho, então é pertinente falarmos que a existência de um módulo de formação sobre turismo acessível se justifica nos currículos desses mesmos cursos.

Por outro lado, os futuros profissionais de turismo saídos das licenciaturas em turismo possuirão naturalmente um maior grau de maturidade que a idade e os próprios cursos lhe conferem; dessa forma a aquisição de conhecimentos/competências na área do turismo acessível faz todo o sentido.

O próprio setor turístico deveria estar mais atento à sua equipa de recursos humanos ou quando os recruta para saber a sua formação e versatilidade de competências. Assim, poderá publicitar a sua acessibilidade tanto das infraestruturas como da equipa de recursos humanos, com a intenção de alargar e diversificar o seu público-alvo nunca esquecendo as suas diretrizes, apenas atualizando-se e reinventando-se.

3.4. Entidades que incitam à Formação e Sensibilização em Turismo Acessível

Já existem alguns esforços por parte de várias entidades na sensibilização e formação em turismo acessível.

Todavia, já ocorreram conferências e *workshops* que sensibilizaram para esta temática, já foram publicados livros que abrangem esta temática, já criaram sítios da internet que demonstram a acessibilidade de um determinado local/ museu/ cidade/ etc. e já existem entidades que formaram pessoas em turismo acessível quer os formandos tenham ou não formação em turismo.

Algumas das entidades que formam e sensibilização a temática – Turismo Acessível - são:

Portugal

- *PERFIL - Psicologia e Trabalho, Lda.* que em conjunto com o Turismo de Portugal, IP, o Instituto Nacional para a Reabilitação, IP, e o Instituto do Emprego e Formação Profissional, IP, realizou um projeto onde identificou as principais necessidades do turista com incapacidade, a fim de as colmatar elaborou um pacote formativo: “*Turismo Inclusivo - Competências de Atendimento de Pessoas com Necessidades Especiais*”, que se encontra dividido em quatro módulos (1. Turismo Inclusivo - Oportunidades e Desafios; 2. Turismo Inclusivo na Hotelaria; 3. Turismo Inclusivo na Restauração; 4. Turismo Inclusivo nas Outras Atividades Turísticas);

- A Cooperativa Nacional e Apoio a Deficientes lançou um guia “*Turismo acessível, turismo para todos: guia de referência para profissionais de turismo*” (2007) que tem a finalidade de responder às necessidades especiais dos turistas com incapacidades, através da formação dos profissionais de turismo;

- O Turismo de Portugal, I. P. (2012), publicou o “*Guia de Boas Práticas de Acessibilidade na Hotelaria*” que disponibiliza aos profissionais da hotelaria informação técnica e algumas recomendações tendo em vista o incremento da qualidade do serviço e do

atendimento prestados aos clientes com necessidades especiais nos estabelecimentos hoteleiros;

- O Turismo de Portugal, I. P. (2014), publicou o “*Guia de Boas Práticas de Acessibilidade - Turismo Ativo*” que aborda os requisitos necessários para cada uma das 11 atividades selecionadas de Turismo Ativo, incluindo cuidados a ter por tipo de deficiência, produtos de apoio e recomendações, apresentados de forma compreensível.

Brasil

- O Ministério do Turismo do Brasil (2009) propõem “*Projetos de Qualificação Profissional em Turismo Acessível*” que se focam em três parâmetros:

→ *Palestras* de sensibilização para desenvolvimento do turismo acessível – que tem a finalidade de mostrar a necessidade de qualificar os recursos humanos para rececionar o turista com incapacidade de forma notável;

→ Cursos de qualificação para o mapeamento da acessibilidade nos destinos turísticos – para a obtenção de um bom mapeamento e diagnóstico da acessibilidade, é essencial a elaboração de um projeto de acessibilidade, ou seja, cursos voltados para os arquitetos, engenheiros, fiscais e demais profissionais envolvidos na construção civil e fiscalização de edificações e vias públicas;

→ Cursos de qualificação para bem atender no turismo acessível – qualificar os prestadores de serviços turísticos e dos serviços de apoio ao turismo para que haja um atendimento adequado aos turistas com incapacidade, utilizando uma planificação e uma metodologia adequadas para assim se cumprirem os objetivos esperados;

- O Ministério do Turismo do Brasil lança 4 cartilhas que são um projeto sensibilização para o turismo acessível, essas cartilhas são: Volume I - Introdução a uma viagem de inclusão; Volume II - Mapeamento e *planejamento* - Acessibilidade em destinos turísticos; Volume III - Bem atender no turismo acessível e Volume IV- Bem atender no turismo de aventura adaptada.

European Network for Accessible Tourism

- “ENAT Code of Good Conduct”, é um curso é composto por oito princípios orientadores para empresas e organizações, para tornar as viagens e a prática de turismo universal, ultrapassando as dificuldades encontradas nos destinos;

- *ETCAATS e-learning* – é um curso que pretende dar aos gerentes e funcionários das pequenas e médias empresas turísticas uma introdução sobre as questões de atendimento e prestação de serviços aos turistas que têm deficiência ou necessidades particulares de acesso;

- *The Accessible City* (TACTALL) – tem o objetivo de garantir a formação e desenvolvimento de profissionais, funcionários e empresas do setor turístico.

Organização Mundial do Turismo

- A OMT lançou, entre 2014 e 2015, 5 manuais que abordam a temática – Turismo Acessível – e teve a colaboração da OMT, da ENAT e da Fundação ACS (*Actividades de Construcción y Servicios*). Estes manuais estão destinados a ajudar os agentes de turismo para melhorar a acessibilidade dos destinos, instalações e serviços turísticos por todo o mundo, e têm os seguintes títulos:

1. *Manual sobre turismo acessível para todos: princípios, ferramentas e boas práticas, Módulo I: Definição e contexto;*

2. *Manual sobre turismo acessível para todos: Princípios, ferramentas e boas práticas, Módulo II: cadeia de acessibilidade e recomendações;*

3. *Manual sobre turismo acessível para todos: Princípios, ferramentas e boas práticas, Módulo III: principais áreas de intervenção;*

4. *Manual sobre turismo acessível para todos: Princípios, ferramentas e boas práticas, Módulo IV: indicadores para o estudo da acessibilidade no turismo;*

5. *Manual sobre turismo acessível para todos: Princípios, ferramentas e boas práticas, Módulo V: boas práticas de turismo acessível.*

Capítulo IV. Entrevistas em Profundidade

4.1. Justificação da Seleção das Entidades

Para a realização das entrevistas foram selecionadas entidades que apresentam projetos atuais ligados ao turismo acessível e/ou porque lidam com este público.

As entidades selecionadas foram:

- Entidade Regional de Turismo do Porto e Norte de Portugal por ser o organismo responsável pela gestão e promoção turística da área Regional de Turismo do Norte e nas suas revistas trimestrais dedicou duas ao turismo acessível: *“PORTO E NORTE, UM DESTINO PARA TODOS”* (setembro de 2013) e *“PORTO E NORTE, UM DESTINO TURISTICO COMPLETO”* (março de 2014), nestas revistas é demonstrada a importância da inclusão para um aumento da competitividade e são apresentadas as oportunidades acessíveis e inclusivas disponíveis no destino Porto e Norte de Portugal;

- Câmara Municipal da Lousã tem o projeto pioneiro, LDTA – Lousã, Destino de Turismo Acessível, este projeto consiste em posicionar competitivamente o destino, aumentar os níveis de ocupação, mobilizar os agentes locais para cooperarem entre si e reforçar a sustentabilidade social do turismo local;

- *Waterlily* por ser uma empresa de turismo especializado e porque promove *“a igualdade de oportunidades no e pelo acesso a atividades turísticas e de lazer”*.

As entrevistas foram realizadas durante o mês de novembro de 2015, decorreram dentro da normalidade e os entrevistados responderam a todas as questões.

Uma entrevista foi realizada presencialmente, proporcionada pelo Senhor António Cândido, membro da equipa da Entidade Regional de Turismo do Porto e Norte de Portugal no Hotel Carris Porto Ribeira, foi utilizado um gravador para registar a entrevista que posteriormente foi transcrita; por constrangimentos de ordem espacial foi enviado para o

correio eletrónico da Câmara Municipal da Lousã e encaminhado para o Senhor Presidente Luís Antunes o Guião da Entrevista e, por último, o Guião da Entrevista foi enviado para o correio eletrónico da empresa *Waterlily* por uma questão de rentabilização de tempo.

O Guião da Entrevista era composto por dez questões, sendo todas de conteúdo de investigação, iguais para todos os entrevistados para facilitar a análise e para se poder realizar uma comparação dos dados na tentativa de perceber se as respostas são idênticas ou se pelo contrário existem várias opiniões divergentes.

De seguida, é apresentado o Guião da Entrevista (Figura 8), seguido de tabelas com as respostas dos entrevistados (Tabela 3) e por último, é feita a análise do conteúdo das respostas (Tabela 4) às dez questões e estas serão analisadas uma a uma e apresentadas numa tabela.

4.2. Guião das Entrevistas

Figura 8 – Guião da Entrevista.

GUIÃO DA ENTREVISTA

Nome da entidade, descrição, objetivos e missão.

1. O que é para si turismo acessível?
2. Considera que o turismo acessível tem potencial de crescimento? Comente.
3. Está Portugal preparado para receber os turistas com incapacidades?
4. Está a sua entidade envolvida nalgum projeto no âmbito do turismo acessível? No caso afirmativo, importa-se de o caracterizar?
5. De que forma os equipamentos e infraestruturas turísticas poderão contribuir para que todos os turistas usufruam livremente das mesmas?
6. Estão as vias públicas devidamente preparadas para o fácil acesso dos turistas com incapacidades?
7. Acha pertinente uma receção diferenciada aos turistas com incapacidades nos equipamentos e infraestruturas turísticas? No caso afirmativo, esclareça por favor.
8. Acha importante que as empresas do setor turístico possam utilizar o turismo acessível como forma de promover a própria instituição? (uma empresa do setor turístico promover o turismo acessível em campanhas de marketing).
9. Acha relevante que os recursos humanos das empresas do setor turístico tenham formação em turismo acessível? Justifique, por favor.
10. Acha pertinente a introdução da temática sobre turismo acessível nos cursos técnicos e licenciaturas de turismo? Comente, por favor.

4.3. Registo das Respostas das Entrevistas

Tabela 3 – Registo das Respostas das Entrevistas.

Nome da entidade, descrição, objetivos e missão.	
Waterlily	A <i>Waterlily</i> é uma empresa de turismo especializado. Esta tem por missão a promoção da igualdade de oportunidade através do e no turismo, proporcionando experiências turísticas e de lazer a todas as pessoas.
Entidade Regional de Turismo do Porto e Norte de Portugal	O nome da entidade é Entidade Regional do Turismo do Porto e Norte de Portugal e conforme o nome diz somos a entidade responsável por aquilo que é a dinamização turística e o desenvolvimento turístico, portanto de toda a região norte, ou seja, a totalidade dos 86 municípios que corresponde à NUT II Norte. Portanto, somos uma das 5 entidades existentes em termos de responsabilidade turística no país e neste momento, seguramente, uma das mais importantes.
Câmara Municipal da Lousã	A Câmara Municipal da Lousã tem por objetivo servir as populações, preservando a sua cultura e as suas tradições.
1. O que é para si turismo acessível?	
Waterlily	Turismo universal. Atividades que possam ser participadas por qualquer pessoa, com ou sem limitações.
Entidade Regional de Turismo do Porto e Norte de Portugal	O turismo acessível é com certeza uma forma extraordinária de nós podermos pôr ao serviço de todos, aquilo que são as experiências turísticas de cada uma das regiões, ou seja, o turismo acessível é a capacidade de cada um de nós desenvolver uma estratégia adequada para oferecer a todos, mas a todos mesmos, essas experiências turísticas que, todos têm direito de receber, de sentir, de viver.

<p>Câmara Municipal da Lousã</p>	<p>Acima de tudo é um Turismo Para Todos.</p> <p>A Organização Mundial de Turismo, define o Turista com incapacidade como: qualquer pessoa que, devido ao ambiente onde está inserida, sofre uma limitação ao nível da sua capacidade relacional e apresenta necessidades especiais durante a viagem, no alojamento, e ao nível de outros serviços turísticos.</p> <p>São particularmente indivíduos com incapacidades físicas, sensitivas e intelectuais ou outros que se encontrem em circunstâncias médicas que requerem cuidados especiais, tais como pessoas idosas, grávidas, uma criança, um invisual, ou simplesmente um qualquer cidadão, que por qualquer motivo, numa determinada altura tem uma necessidade especial. Posso dar como exemplo alguém que temporariamente se veja forçado a recorrer a muletas. A sua capacidade de deslocação altera-se consideravelmente e, portanto, também a sua viagem, a sua experiência turística.</p> <p>Turismo Acessível, ou Turismo Para Todos implica não só que qualquer pessoa possa aceder e utilizar as instalações e serviços turísticos, como também que se proporcione uma oferta de serviços orientada aos gostos e preferências de pessoas que, por serem portadoras de deficiência, tenham necessidades e exigências diferentes dos outros. Isto significa que qualquer cidadão com mobilidade reduzida deve poder aceder ao que está à disposição de qualquer outro turista, sem ter que recorrer a serviços específicos, mas com a segurança de que, na sua viagem, encontrará instalações e serviços acessíveis e pessoal capacitado para o atender.</p> <p>Visto que qualquer um pode ser um “Turista Acessível”, porque a incapacidade pode ser temporária, o conceito de Turismo Acessível é ser inclusivo e não exclusivo, disponibilizar um conjunto de serviços e</p>
---	--

	produtos turísticos a um vasto segmento de mercado que para a ele ter acesso necessitará de condicionantes especiais.
2. Considera que o turismo acessível tem potencial de crescimento? Comente.	
Waterlily	Sim. O envelhecimento da população, o aumento da deteção do nº de patologias com impacto na saúde física e/ou psicológica, o aumento da esperança de vida, a melhoria das condições para viajar, a crescente sensibilização para a temática... irá converter-se no aumento do nº de pessoas com algum tipo de limitação integradas em atividades de lazer/turismo.
Entidade Regional de Turismo do Porto e Norte de Portugal	O turismo acessível tem um enorme potencial de crescimento e a própria Organização Mundial do Turismo aconselha a que todos destinos turísticos, em termos mundiais, trabalhem esta área porque de facto, perante os números basta pensar que há mil milhões de pessoas com deficiência no mundo e isto são dados da Organização Mundial da Saúde de 2011 e 15% da população mundial tem alguma dificuldade ou alguma incapacidade física, mental ou sensorial e isto para não estarmos a pensar depois naquelas pessoas temporariamente também têm dificuldades acrescidas, é o caso das grávidas que estão temporariamente com dificuldades de locomoção, etc., é o caso das crianças, é o caso depois dos idosos também ou então das pessoas que eventualmente têm um acidente porque partiram uma perna, porque se magoaram, etc., que precisam também hoje de ter condições boas para poder, por exemplo, na rua movimentar-se em qualquer tipo de dificuldade.
Câmara Municipal da Lousã	No seguimento do que atrás disse, tenho de responder que considero que sim. O aumento da esperança média de vida e o aparecimento de doenças/situações que condicionam o modo de vida dos cidadãos

	<p>concorrem para o crescimento deste subsetor, sendo muito relevante o n.º de pessoas que se enquadra no mesmo.</p> <p>Importa também ter consciência que, não são só as próprias pessoas que têm incapacidades, mas também as suas famílias, grupos de amigos ou instituições (culturais, desportivas, etc.) em que estão inseridas. Isto porque um <i>player</i> turístico que se posicione para receber clientes com uma qualquer incapacidade imediatamente posiciona-se para receber os seus acompanhantes. Por exemplo: uma família que tenha um elemento com dificuldades motoras, se tiver de escolher entre duas unidades hoteleiras irá escolher certamente a que oferecer melhores condições a esse membro da família. Da mesma forma que alguém que adore golfe escolherá um hotel com campo de golfe. Devemos encarar este mercado como outro qualquer segmento e sem qualquer tipo de constrangimento.</p>
<p>3. Está Portugal preparado para receber os turistas com incapacidades?</p>	
<p><i>Waterlily</i></p>	<p>Depende dos locais e das instituições. Há alguns projetos notáveis e inovadores do ponto de vista da igualdade de oportunidades no e pelo turismo. No entanto, mais que as questões arquitetónicas, é necessário investir na sensibilização e formação dos intervenientes no setor do turismo que prestam serviço direto ou indireto.</p>
<p>Entidade Regional de Turismo do Porto e Norte de Portugal</p>	<p>Portugal ainda não está preparado para receber pessoas com dificuldades, com estas dificuldades ou com estas incapacidades. Portugal está a preparar-se e Portugal, quando eu digo Portugal está a preparar-se, digo que inclusive o próprio Turismo de Portugal tem feito aqui um esforço grande no sentido de disputar esta situação de motivar nomeadamente nas próprias regiões de turismo a trabalharem esta área que é fundamental para que o destino Portugal seja cada vez mais completo porque esse é o objetivo é que nós possamos fazer com que</p>

	<p>cada uma das regiões, como a nossa por exemplo, seja cada vez mais completa e ser completo inclui ou tem a ver com o facto de nós podermos receber conforme eu diria e insisto todos sem qualquer tipo de discriminação, sem qualquer tipo de problema.</p>
<p>Câmara Municipal da Lousã</p>	<p>A 100% não, nem nunca nenhum País do Mundo estará. Este mercado está em constante evolução e as necessidades mudam todos os dias.</p> <p>Não diria que é uma novidade, mas só mais recentemente (30, 40 anos) as pessoas com incapacidades são encaradas como cidadãos de plenos direitos e, entre esses, está naturalmente o direito ao lazer, ao turismo.</p> <p>Ainda há muito a fazer, mas estão a ser dados passos no caminho certo.</p>
<p>4. Está a sua entidade envolvida nalgum projeto no âmbito do turismo acessível? No caso afirmativo, importa-se de o caracterizar?</p>	
<p>Waterlily</p>	<p>Sim. A <i>Waterlily</i> é uma empresa de animação turística especializada que tem como público prioritário as pessoas com algum tipo de limitação.</p> <p>Todas as atividades promovidas partem do princípio da universalidade e igualdade, ou seja, qualquer pessoa, com ou sem limitações, pode participar. Uma outra área, em crescimento, tem sido a formação e consultoria no âmbito do turismo acessível. A <i>Waterlily</i> formou as equipas do Museu do FCP, Museu WoD Douro Azul, Museu do Douro, Centro Português de Fotografia, etc. Mais informações em www.waterlily.pt.</p>
<p>Entidade Regional de Turismo do Porto e Norte de Portugal</p>	<p>Estamos exatamente motivados por aquilo que foi o primeiro número da nossa revista trimestral que dedicamos em exclusivo ao turismo acessível, a partir daí começamos a desenvolver outras ideias e nomeadamente, partimos para aquilo que é um projeto ambicioso mas que me parece muito importante e que tem a ver com o projeto de turismo acessível, um plano de turismo acessível para a região norte que é aquilo que estamos neste momento a desenvolver. (...) Este projeto de turismo acessível que</p>

	<p>nós estamos a desenvolver pretende essencialmente fazer com que o destino Porto e Norte de Portugal se prepare cada vez mais para receber este tipo de turista e para isso nós estamos aqui a envolver os agentes económicos da cadeia de valor de turismo, para que eles próprios se preparem adequadamente para esta realidade, ou seja, é preciso que os hotéis, é preciso que os restaurantes, é preciso que os estabelecimentos comerciais, etc., tenham condições para receber condições para receber estas pessoas porque de outra forma não é possível nem nos vale apenas estar aqui a fazer o fomento de um destino com capacidades de desenvolver esta área quando depois se encontram barreiras como esta, hotéis que não têm grandes condições para receber este tipo de turistas ou restaurantes, etc., às vezes simples coisas que é preciso fazer e quando estamos a falar de barreiras, estamos a falar de barreiras de várias ordens porquê, estamos a incluir aqui também todas aquelas pessoas que são surdos-mudos, invisuais, etc., e às vezes basta por exemplo ter uma ementa em braille para que possamos inclusive facilitar a vida da pessoa que é cega ou que está com a família não necessita de utilizar a família para poder saber o que é que vai comer, para poder fazer a sua escolha, ele próprio de forma autónoma o poderá fazer se pegarmos neste pequenino pormenor e isto é um trabalho que estamos aqui a desenvolver.</p>
<p>Câmara Municipal da Lousã</p>	<p>Sim, a Câmara Municipal da Lousã promoveu um projeto pioneiro de turismo acessível a nível nacional, o LDTA – Lousã, Destino de Turismo Acessível.</p> <p>Iniciou-se com a realização de um Congresso na Lousã, posterior ao qual – e assente nas suas conclusões – a Câmara Municipal assumiu o projeto, dinamizando-o e constituindo parcerias das quais derivaram uma estrutura de missão que tinha como objetivos prestar assistência técnica</p>

	<p>ao projeto, estabelecer protocolos de cooperação e apontar caminhos para a sua internacionalização.</p> <p>Assim, avançou-se para a realização de diversos estudos que posteriormente se vieram a concretizar em Planos de Acessibilidades. Este projeto, ia, no entanto, mais além do que a mera adequação técnica das acessibilidades, apostando na inovação ao nível da gestão do destino turístico e acima de tudo na sua certificação , capacitação dos agentes e criação de um parque de equipamentos adaptados.</p> <p>A Lousã foi e é, portanto, o primeiro destino certificado de turismo acessível em Portugal, tendo inclusive já ganho prémios a nível nacional, nomeadamente em 2012, a distinção do Turismo de Portugal, na categoria “Qualidade de Serviços”.</p> <p>Este é um projeto que criou raízes na Lousã, e apesar de formalmente a sua equipa técnica já não estar em atividade, os seus princípios, valores e objetivos continuam a ser aplicados no Concelho.</p>
<p>5. De que forma os equipamentos e infraestruturas turísticas poderão contribuir para que todos os turistas usufruam livremente das mesmas?</p>	
<p>Waterlily</p>	<p>Os equipamentos e infraestruturas, sobretudo os de construção recente ou em projeto devem pautar-se pelos princípios do <i>design</i> inclusivo no sentido de permitir o uso igualitário por qualquer turista, com ou sem limitações. O <i>design</i> inclusivo pressupõe a criação ou alteração das condições a pensar em toda a população, mantendo a estética e a funcionalidade – se uma pessoa com uma limitação pode usar, toda a comunidade poderá usar – esse é o princípio.</p>
<p>Entidade Regional de Turismo do</p>	<p>É aquilo que eu há bocadinho estava a dizer, portanto estas infraestruturas ou equipamentos podem contribuir para que estes turistas possam usufruir dos serviços se se prepararem. Dou-lhe aqui um</p>

<p>Porto e Norte de Portugal</p>	<p>pequeno exemplo, um restaurante, por exemplo, para poder receber pessoas que venham numa cadeira de rodas precisa de ter a consciência clara de que a mesa, por exemplo, precisa de ter a altura ideal para que a cadeira entre convenientemente por baixo da mesa para que a pessoa se sinta confortável, isto é apenas um pormenor, esta é uma das formas de contribuímos para isso. Mas depois tem a ver com as rampas de entrada dos edifícios, tem a ver com a sinalização, nomeadamente os próprios daltónicos que é muito importante que tenhamos também em consideração e cada vez mais hoje temos possibilidade de trabalhar essas questões, basta pensar, por exemplo, no exemplo da ColorADD que é uma empresa, que é um projeto que foi desenvolvido aqui na região norte e que pretende exatamente isso, ir ao encontro daquelas pessoas com dificuldade de identificar cores possam ter a vida facilitada.</p>
<p>Câmara Municipal da Lousã</p>	<p>Tal como foi dito anteriormente, melhorar as condições de acessibilidade para portadores de incapacidades acaba por qualificar e melhorar as infraestruturas para todos os turistas.</p> <p>Todos nós temos – ou podemos ter temporariamente – uma qualquer dificuldade que pode, e deve ser diminuída dentro do possível.</p>
<p>6. Estão as vias públicas devidamente preparadas para o fácil acesso dos turistas com incapacidades?</p>	
<p>Waterlily</p>	<p>Na maior parte das vezes não estão. Os cidadãos também têm parte de responsabilidade aquando das suas condutas anticívicas como estacionamento em lugares específicos ou em cima de passeios, etc. De qualquer forma, tem-se registado um crescente interesse e vontade nesta mudança, por exemplo, cidade do Porto, Viseu, Vilamoura, para citar alguns bons exemplos.</p>

<p>Entidade Regional de Turismo do Porto e Norte de Portugal</p>	<p>Neste momento as vias públicas ainda não estão todas preparadas, estão a preparar-se. Há inclusive um grande projeto em termos nacionais que está a ser desenvolvido pelo Instituto de Cidade e Vilas com Mobilidade através de todas as câmaras municipais que querem integrar esse mesmo projeto e que é um projeto extraordinário sobretudo com ele pretende-se que pelo menos os centros históricos possam ter o menos possível barreiras para que as pessoas se possam e possam ali digamos recolher tudo aquilo que é informação turística. (...) Penafiel, aqui na Região Norte, é um exemplo muito bonito e que começou, aliás foi aquele que deu o primeiro passo neste sentido e fez com que, inclusive, a sensibilidade de outros autarcas começa-se a existir e começassem a enveredar também por este caminho que está a ser trabalhado exatamente pelo Instituto de Cidade e Vilas com Mobilidade, cuja presidente está aqui na Região Norte também, tem uma empresa que trabalha este tipo de situações e que desenvolve projetos em edifícios, em estabelecimentos ligados á área do turismo ou não, mas que têm sempre como objetivo facilitar a vida das pessoas. É aquilo que eu há bocadinho estava a dizer, portanto estas infraestruturas ou equipamentos podem contribuir para que estes turistas possam usufruir dos serviços se se prepararem. Dou-lhe aqui um pequenino exemplo, um restaurante, por exemplo, para poder receber pessoas que venham numa cadeira de rodas precisa de ter a consciência clara de que a mesa, por exemplo, precisa de ter a altura ideal para que a cadeira entre convenientemente por baixo da mesa para que a pessoa se sinta confortável, isto é apenas um pormenor, esta é uma das formas de contribuirmos para isso. Mas depois tem a ver com as rampas de entrada dos edifícios, tem a ver com a sinalização, nomeadamente os próprios daltónicos que é muito importante que tenhamos também em</p>
---	--

	<p>consideração e cada vez mais hoje temos possibilidade de trabalhar essas questões, basta pensar, por exemplo, no exemplo da ColorADD que é uma empresa, que é um projeto que foi desenvolvido aqui na região norte e que pretende exatamente isso, ir ao encontro daquelas pessoas com dificuldade de identificar cores possam ter a vida facilitada.</p>
<p>Câmara Municipal da Lousã</p>	<p>A resposta a essa pergunta tão genérica terá de ser sempre não. Mas é um não com explicação.</p> <p>Falar de vias públicas implica um universo muito vasto de infraestruturas e agentes, que quando cruzado com um também universo vasto de potenciais incapacidades – não apenas motoras – apresenta um resultado enorme. É por isso que digo que ainda não é possível garantir um “fácil acesso” generalizado como diz a pergunta aos turistas com incapacidades.</p> <p>Posso, no entanto, garantir que na Lousã têm sido dados passos importantes para que a acessibilidade, especialmente pedonal, nas ruas e avenidas seja cada vez mais plena.</p> <p>E esse é o caminho que tem de ser seguido. Sustentadamente – e não cometendo o erro de tentar fazer tudo de uma vez e à pressa – ir melhorando infraestruturas, ir removendo obstáculos que, tal como disse numa pergunta anterior, irão proporcionar não só mais facilidades para os turistas, mas também melhores condições de vida para a generalidade dos cidadãos.</p>
<p>7. Acha pertinente uma receção diferenciada aos turistas com incapacidades nos equipamentos e infraestruturas turísticas? No caso afirmativo, esclareça por favor.</p>	
<p>Waterlily</p>	<p>A receção diferenciada significa que este público ainda não pode usufruir das condições que são disponibilizadas aos turistas sem limitações. No entanto, enquanto essa igualdade não for conseguida, devem ter-se</p>

	<p>determinadas preocupações que possam facilitar a comodidade, sempre que solicitado. Por exemplo, o serviço MyWay da ANA aeroportos é um exemplo dessa iniciativa. Há contextos em que essas medidas fazem todo o sentido do ponto de vista da comodidade.</p>
<p>Entidade Regional de Turismo do Porto e Norte de Portugal</p>	<p>Eu pessoalmente não sou apologista de que a receção seja diferente da outra receção, eu acho que deve ser a mesma receção que deve estar devidamente adequada, deve estar preparada para receber todos e isto significa que a receção, o balcão da receção por exemplo tem que ter condições para simultaneamente receber a pessoa que não tem dificuldades e receber a pessoa que tem dificuldades, não devemos estar ali a fazer uma reparação estanque nomeadamente para que não estejamos aqui a estigmatizar ninguém e por tanto queremos é que a pessoa entre e se sinta integrada, mas devidamente integrada em igualdade de circunstâncias isso é quanto a mim o que de melhor pode ser feito.</p>
<p>Câmara Municipal da Lousã</p>	<p>Acho pertinente uma receção diferenciada de acordo com a especificidade de cada turista.</p> <p>Certamente que não se recebe um grupo de homens italianos da mesma maneira que um grupo de mulheres da Arábia Saudita, nem um grupo de crianças da mesma forma que um grupo de idosos.</p> <p>Se há especificidade no sector do turismo que deve ser respeitada – e esse é um dos seus principais desafios – é que deve haver sempre adequação aos clientes que servimos.</p> <p>É essa distinção, a atenção ao pormenor, o conhecimento da tipologia de clientes e das suas expetativas que distingue um serviço de qualidade de um mau serviço.</p>

	<p>O mesmo se aplica a um turista com incapacidade: deve ser tratado dentro das suas especificidades – sendo uma qualquer incapacidade apenas mais uma – mas sempre como um cidadão de pleno direito e que merece um serviço da melhor qualidade.</p>
<p>8. Acha importante que as empresas do setor turístico possam utilizar o turismo acessível como forma de promover a própria instituição? (uma empresa do setor turístico promover o turismo acessível em campanhas de marketing).</p>	
<p>Waterlily</p>	<p>O último estudo do projeto OSSATE (One-Stop Shop for Accessible Tourism in Europe) aponta para 127,5 milhões de pessoas, só na Europa, que procuram condições de acessibilidade para viajar. Este número tem vindo a aumentar significativamente. Um gestor com visão estratégica de negócio quererá, com certeza, investir na promoção do turismo acessível, se tiver garantidas as condições para isso e se se fizer acompanhar de uma rede de parceiros que sustentem um bom acolhimento, integrado, deste tipo de turistas.</p>
<p>Entidade Regional de Turismo do Porto e Norte de Portugal</p>	<p>É com certeza uma grande mais-valia para qualquer entidade, para qualquer empresa do setor turístico, poder desenvolver esta área do turismo acessível e por tanto faz todo o sentido que apostem de uma forma muito clara e que apostem com a alma, que apostem com paixão naquilo que é uma certeza. É que esta realidade do turismo acessível toca a todos nós porque tendo em consideração de que estamos aqui a falar, nomeadamente, da questão dos idosos, todos nós seremos mais tarde ou mais cedo idosos e vamos ter necessidade de utilizar este tipo de facilidades e portanto, se nós neste momento desenvolvermos este trabalho estamos inclusive a desenvolver um trabalho que é a preparar um terreno que é para nós próprios e portanto é muito interessante pensar desta forma porque aqui se calhar vamos encontrar mais um incentivo.</p>

<p>Câmara Municipal da Lousã</p>	<p>Claro que sim.</p> <p>Primeiro pela possibilidade de diferenciação que abordei numa questão anterior ao falar de segmentos de mercado. É um mercado que deve ser valorizado pelo seu potencial.</p> <p>Mas também por uma questão de posicionamento da marca no mercado. É sabido que cada vez mais – fruto da globalização e da vertiginosa velocidade de acesso à informação – o mercado que reage bem às questões sociais é maior. Criar uma empatia com esse mercado é abrir as portas a um potencial enorme de negócios.</p>
<p>9. Acha relevante que os recursos humanos das empresas do setor turístico tenham formação em turismo acessível? Justifique, por favor.</p>	
<p>Waterlily</p>	<p>Certamente. A principal falha nesta área é o primeiro contato. Os profissionais, sobretudo os que contactam diretamente com o cliente, não estão preparados para acolher e acompanhar da forma mais adequada. É necessário fomentar a formação neste âmbito – competências específicas no acolhimento/acompanhamento de públicos com necessidades específicas – uma das áreas de formação e consultoria da <i>Waterlily</i>.</p>
<p>Entidade Regional de Turismo do Porto e Norte de Portugal</p>	<p>Em absoluto, a formação é fundamental em qualquer área, em qualquer setor e neste caso para o turismo acessível é fundamental que as pessoas se preparem adequadamente para poderem saber receber estas pessoas porque, todos nós temos de estar preparados e quando eu digo todos nós dentro da área do turismo, a maioria das pessoas deve estar preparada para poder lidar com estas pessoas, porque nem toda a gente sabe lidar com um cego, por exemplo, com um surdo-mudo, com uma pessoa que tem uma dificuldade física que precisa ou não de ajuda e que quer ou não recebê-la, e portanto precisamos de ter este tipo de preparação, é fundamental.</p>

<p>Câmara Municipal da Lousã</p>	<p>Correndo o risco de me repetir, acho relevante que tenham uma formação o mais diversificada possível, portanto é claro que o turismo acessível está aí incluído.</p> <p>Se facilmente reconhece um recurso humano que fale várias línguas como uma mais valia, certamente que um que tenha formação específica em turismo acessível – linguagem gestual, por exemplo – será um fator de diferenciação que deve ser explorado pelos agentes turísticos.</p> <p>Como sempre nos negócios, a formação que nos proporcione a possibilidade de evoluir as nossas ferramentas de trabalho é sempre útil.</p>
<p>10. Acha pertinente a introdução da temática sobre turismo acessível nos cursos técnicos e licenciaturas de turismo? Comente, por favor.</p>	
<p>Waterlily</p>	<p>Com certeza. Há muito que já deveria ter sido incluída. No entanto, há vários docentes que têm abordado a temática, mesmo não estando identificada diretamente no programa. Paralelamente, as escolas têm promovido eventos (conferências, seminários, etc.) dedicados a esta temática no sentido de uma maior sensibilização.</p>
<p>Entidade Regional de Turismo do Porto e Norte de Portugal</p>	<p>Naturalmente que sim, por tudo aquilo que acabei de dizer. É fundamental que estas pessoas, que as instituições e que os responsáveis das instituições tenham também este tipo de sensibilidade e apostem nesta realidade porque, é conforme eu digo, uma outra mais-valia também para a própria instituição porque é uma forma de se tornar diferenciadora e portanto vale apena sempre apostar nesta diferenciação.</p>
<p>Câmara Municipal da Lousã</p>	<p>Claramente.</p> <p>A formação científica em turismo é, hoje em dia, um fator de diferenciação positivo que deve ser ainda mais explorado em Portugal.</p> <p>Longe vão os tempos em que qualquer um trabalhava no sector de turismo porque “servir” não tinha nada que saber.</p>

	<p>Evoluímos, procuramos agora um turismo de qualidade e portanto há essa necessidade.</p> <p>Se, como vimos anteriormente, há mercado a explorar no sector do turismo acessível, então a formação superior deve acompanhar essa necessidade.</p>
--	---

4.4. Análise Comentada

Tabela 4 – Análise das Respostas das Entrevistas.

<p>1. O que é para si turismo acessível?</p>
<p>Nesta primeira questão pretende-se conhecer a familiarização destas entidades com o tema central.</p> <p>De uma forma geral todas as entidades vêm o turismo acessível orientado para uma oferta turística que possa ser acedida por qualquer pessoa, com ou sem limitações. Contudo, devem ser desenvolvidas ofertas turísticas orientadas para este público, pois estes também têm os seus gostos, as suas preferências, as suas necessidades e exigências.</p>
<p>2. Considera que o turismo acessível tem potencial de crescimento? Comente.</p>
<p>Com a segunda pretende-se avaliar o potencial de crescimento do turismo acessível em Portugal e a sua capacidade de se tornar competitivo.</p> <p>Todas as respostas foram positivas devido ao alargado público-alvo que este segmento frui. Também o envelhecimento da população, o aumento da deteção do número de patologias, o aumento da esperança de vida e as melhorias das condições para viajar são apontados como potencial de crescimento. Contudo a Entidade Regional do Turismo do Porto e Norte de Portugal apoia-se na OMT e na OMS, pelo facto da primeira estar a aconselhar os destinos turísticos, em termos mundiais, a tornarem-se acessíveis e a segunda indica a existência de mil milhões de pessoas com deficiência no mundo. A Câmara Municipal da Lousã acrescenta ainda os acompanhantes deste público (familiares,</p>

grupos de amigos ou instituições) porque estes iram sempre optar por destinos que deem mais condições ao seu familiar/amigo com alguma limitação.

3. Está Portugal preparado para receber os turistas com incapacidades?

Na terceira questão tentou-se compreender a posição das entidades quanto à acessibilidade do destino turístico Portugal, ou seja, infraestruturas e recursos humanos; e compreendeu-se que Portugal ainda não está preparado para receber os turistas com incapacidades mas está a preparar-se, pois existem vários projetos e entidades/instituições a trabalhar nesse sentido, como o Turismo de Portugal, I. P. que tem motivado as várias regiões a tornarem-se mais acessíveis de forma a tornarem o destino Portugal cada vez mais completo.

A *Waterlily* para além das barreiras arquitetónicas faz alusão à sensibilização e formação dos intervenientes no setor do turismo. Por outro lado, a Câmara Municipal da Lousã afirma que nenhum país do Mundo estará preparado porque o *“mercado está em constante evolução e as necessidades mudam todos os dias”*.

4. Está a sua entidade envolvida nalgum projeto no âmbito do turismo acessível?

No caso afirmativo, importa-se de o caracterizar?

Na quarta questão soube-se o envolvimento destas entidades em projetos de turismo acessível e cada entidade tem o seu projeto ligado ao turismo acessível.

A *Waterlily* proporciona atividades que primam pela universalidade e igualdade e tem atuado na área da formação e da consultoria no âmbito do turismo acessível.

A Entidade Regional do Turismo do Porto e Norte de Portugal começou por abordar o turismo acessível nas suas revistas trimestrais. Neste momento está a desenvolver um projeto ambicioso que consiste em envolver todos os agentes económicos para se tornarem mais acessíveis, tornando o destino Porto e Norte de Portugal mais acessível, mais completo.

A Câmara Municipal da Lousã tem um projeto pioneiro a nível nacional, LDTA – Lousã, Destino de Turismo Acessível que consistiu na criação de parcerias das quais derivaram

uma estrutura que tinha como objetivos prestar assistência técnica ao projeto, estabelecer protocolos de cooperação e apontar caminhos para a sua internacionalização, no entanto, este não está formalmente ativo, mas os seus princípios, valores e objetivos continuam a ser aplicados no Concelho.

5. De que forma os equipamentos e infraestruturas turísticas poderão contribuir para que todos os turistas usufruam livremente das mesmas?

Com a quinta questão requiere-se a opinião das entidades quanto à acessibilidade dos equipamentos e infraestruturas turísticas e cada uma tem a sua opinião.

Na perspetiva da *Waterlily* as construções novas devem apoiar-se nos sete princípios do desenho inclusivo para o uso igualitário por qualquer turista

Já a Entidade Regional do Turismo do Porto e Norte de Portugal abordou a importância das acessibilidades, porque pequenos pormenores fazem a diferença e deu o exemplo da ColorADD que desenvolveu um código para os daltónicos distinguirem as cores (linhas do metro).

Por outro lado a Câmara Municipal da Lousã defende o melhoramento das condições de acessibilidade para qualificar e melhorar as infraestruturas para todos os turistas.

6. Estão as vias públicas devidamente preparadas para o fácil acesso dos turistas com incapacidades?

A sexta questão pretende avaliar a acessibilidade das vias públicas para que o turista com incapacidade usufrua dos mesmos sem limitações.

Todas as entidades asseguram todos que não e acrescentam que várias autarquias têm feito esforços nesse sentido, melhoramento das acessibilidades nas vias públicas, por outro lado os cidadãos ainda têm muitas condutas anticívicas.

A Entidade Regional do Turismo do Porto e Norte de Portugal expõe o caso do Instituto de Cidade e Vilas com Mobilidade que tem o objetivo de tornar as cidades acessíveis ou, pelo menos, tornar os seus centros históricos acessíveis, sendo Penafiel um exemplo disso mesmo.

7. Acha pertinente uma receção diferenciada aos turistas com incapacidades nos equipamentos e infraestruturas turísticas? No caso afirmativo, esclareça por favor.

A sétima questão pretende avaliar se rececionar o turista com incapacidade deve ser igual ou diferente da dos outros turistas.

Existe uma concordância entre as respostas das entidades, pois o turista com incapacidade não deve ter uma receção diferenciada mas deve ter uma receção adequada/personalizada, tal como a todos os turistas, para que este se sinta integrado.

A Câmara Municipal da Lousã aponta que a receção deve ser adequada ao turista, ou seja, não deve ser só adequada às pessoas com incapacidades, deve ser adequada à sua religião, à sua cultura, etc. pois todo o cidadão deve fruir de um serviço de qualidade.

8. Acha importante que as empresas do setor turístico possam utilizar o turismo acessível como forma de promover a própria instituição? (uma empresa do setor turístico promover o turismo acessível em campanhas de marketing).

A oitava questão pretende avaliar o grau da importância da utilização do turismo acessível em campanhas de marketing.

De uma forma unanime, todos concordam que a divulgação do turismo acessível por parte das empresas do setor turístico é uma mais-valia por todo o potencial deste segmento.

A *Waterlily* aponta o estudo do projeto OSSATE, que indica que existem 127,5 milhões de pessoas que procuram condições de acessibilidade para viajar, ou seja, a utilização do turismo acessível em estratégias de marketing, não será apenas uma aposta na diferenciação mas também no aumento dos seus turistas.

A Entidade Regional do Turismo do Porto e Norte de Portugal acrescenta ainda que é uma forma de estarmos a preparar o terreno para uma faixa etária a que todos vamos pertencer, os idosos/setor sénior.

9. Acha relevante que os recursos humanos das empresas do setor turístico tenham formação em turismo acessível? Justifique, por favor.

Com a nona questão pretende-se avaliar a importância da formação das equipas de recursos humanos em turismo acessível.

As entidades responderam positivamente a esta questão, pelo facto de esta formação ser uma forma de acrescentar valor à equipa de recursos humanos, que faz com que a própria empresa evolua. Também apontam esta formação como forma de colmatar uma grande falha, a do primeiro contato, surgindo a necessidade de obter competências específicas no acolhimento/accompanhamento do turista com incapacidades.

10. Acha pertinente a introdução da temática sobre turismo acessível nos cursos técnicos e licenciaturas de turismo? Comente, por favor.

Com a décima e última questão pretendeu-se avaliar a importância da introdução de um módulo/unidade curricular nos cursos secundários e superiores de turismo.

Todas as entidades concordam que é importante a introdução desta temática nestes cursos porque o crescimento deste segmento de mercado exige esta especialização por parte das equipas de recursos humanos e porque esta formação será uma oportunidade de diferenciação para as instituições que formarem os seus técnicos de turismo acessível e para as empresas do setor turístico que os contratarem, visto estarem a diferenciá-los pela igualdade, pois terão a certeza que não existirão barreiras humanas aquando do acolhimento do turista e estarão a identificar-se no mercado como empresas inclusivas.

Em estado de conclusão, o turismo acessível é um segmento de mercado com enorme potencial de crescimento no Mundo e em Portugal. Porém, é essencial a criação e adaptação dos espaços e educar/formar os técnicos de turismo para que os destinos turísticos sejam cada vez mais acessíveis. A Câmara Municipal da Lousã refere que nenhum país do Mundo estará totalmente preparado para receber os turistas incapacitados porque o *“mercado está em constante evolução e as necessidades mudam todos os dias”*, no entanto, temos de acreditar que com estes esforços, tanto o destino Portugal como qualquer outro destino turístico do Mundo estará cada vez mais sensibilizado para esta realidade e que as acessibilidades poderão ser de pequena ordem (por exemplo, na entrada de um hotel colocar

uma rampa na de escadas, ou as duas coisas) mas farão toda a diferença para a inclusão e satisfação dos turistas com incapacidades.

Cada entidade encontra-se a desenvolver um projeto ligado ao turismo acessível, que poderão interligar-se entre si, ou seja, com a criação de sinergias entre as empresas do setor turístico Portugal será visto como um destino cada vez mais acessível e será demonstrado que o trabalho em equipa é mais vantajoso do que o trabalho independente.

Como o turismo é um bem social, temos de educar não só os técnicos de turismo mas também toda a sociedade, pois a falta de acessibilidade começa na sociedade e não no setor turístico. Temos o exemplo das vias-públicas que, por vezes, não se encontram acessíveis devido à falta de civismo e não devido à falta de condições das vias-públicas (por exemplo, quando estacionam em cima das passeadeiras ou em cima dos passeios).

Educar e formar os técnicos de turismo e os futuros técnicos de turismo e técnicos superiores de turismo é um passo muito importante tanto para o destino turístico como para o turista, assim este reconhecerá o destino como acessível e sentir-se-á como parte da sociedade.

Os destinos devem incluir o turismo acessível nas suas campanhas de marketing para demonstrar as suas valências e acessibilidades, não descorando dos seus objetivos primordiais, apenas traçando outros caminhos para o futuro, que aumentarão as suas vantagens competitivas.

Capítulo V. Conclusões e Recomendações

5.1. Conclusões Finais

Com a realização desta investigação foi possível consolidar todos os conceitos inerentes ao tema desta dissertação: o turismo acessível, compreender qual o ponto da situação da formação deste tema no ensino secundário e superior e demonstrar a importância da sua implementação, conhecer as complexidades do mesmo e perceber se o destino Portugal está preparado, ou está a preparar-se, para receber o turista com incapacidade.

Para entender o estado da arte deste tema procedeu-se à revisão da literatura sobre o turismo acessível e sobre a sua formação. Investigou-se o turismo acessível e toda a sua temática (turismo, acessibilidade, deficiência e turista com incapacidade), a relevância da deficiência a nível mundial, a potencialidade deste segmento, a importância da introdução do desenho inclusivo e a legislação que protege a pessoa com deficiência enquanto turista e cidadão.

A relevância a nível mundial demonstrou que existe um elevado número de pessoas com algum tipo de incapacidade e que o aumento da esperança média de vida aumenta o setor sénior. Ainda é visível a discriminação sofrida por estas pessoas e uma forma de as colmatar deve incidir na construção e adaptação dos meios físicos, adotando o desenho inclusivo, e formar os recursos humanos.

Este segmento tem uma enorme potencialidade que não deve ser menosprezada devido ao público-alvo que abrange e pela sua contribuição no VAB e no PIB da União Europeia.

A formação em turismo é importante devido à versatilidade do setor pois quanto melhor a equipa de recursos humanos estiver formada melhor será o acolhimento do turista. No entanto, é necessário realizar uma formação contínua e especializada porque a formação e sensibilização em turismo acessível é importante para que o turista com incapacidade se sinta o mais confortável possível.

A incrementação do curso de turismo nas escolas secundárias fez toda a diferença pois assim o aluno pode aprender uma profissão e exercê-la na flor da idade e/ou licenciarse na mesma área ou noutra que a complementa.

A licenciatura em turismo deu a visibilidade que este setor carecia, passando a ser visto como uma ciência social.

Já existem alguns esforços por parte de várias entidades na sensibilização e formação em turismo acessível que têm feito toda a diferença pelo mundo inteiro, pois são elas que alavancam o setor turístico, especialmente o turismo acessível, e demonstram as boas práticas que os técnicos de turismo devem adotar e implementar aquando o acolhimento do turista com incapacidade, para que estes usufruam dos espaços turísticos na sua plenitude.

Os dados recolhidos permitiram concluir que apenas 5 cursos profissionais e 1 curso superior formam os seus alunos sobre a temática central, ou seja, neste momento se um técnico de turismo ou um técnico superior de turismo quiser informar-se ou especializar-se nesta área deve optar por formações externas (workshops/seminários/conferências).

Relativamente à perceção das entidades entrevistadas pôde-se concluir que Portugal está a preparar-se para receber o turista com incapacidade; ainda existem inacessibilidades nos equipamentos e infraestruturas turísticas assim como na via pública; a receção a este turista deve ser adaptada e não diferenciada, tal como a todos os turistas; o investimento em estratégias de marketing que promovam o turismo acessível são essenciais para informar e atrair este público; o próprio setor turístico deveria estar mais atento à sua equipa de recursos humanos de forma a saber a sua formação e versatilidade de forma a acrescentar valor à sua empresa.

Em estado de conclusão, os objetivos propostos foram atingidos, a presente investigação conseguiu dar resposta à questão central: *“Terão os recursos humanos formação na área do Turismo Acessível?”*. Os resultados obtidos contribuem para demonstrar a importância da implementação de um módulo/unidade curricular no ensino secundário e superior de turismo, de forma a sensibilizar e educar/instruir os futuros técnicos e técnicos superiores de turismo para um acolhimento inclusivo.

5.2. Contributos da Investigação e Propostas Para Futuras Investigações

A presente investigação teve a intenção de mostrar que se deve investir na investigação a temas pouco clarificados para que se conheça o potencial destes mercados e a relevância que estes terão no destino Portugal, surgindo a necessidade de introduzir os mesmos na formação dos futuros técnicos, na forma de módulo, unidade curricular ou, até, pós-graduação, para assim se inovar e mostrar as potencialidades dos mesmos.

Este projeto contribuiu para:

- Clarificar os conceitos de educação e formação;
- Demonstrar a evolução da formação em turismo, em Portugal;
- Elucidar o número de cursos do ensino secundário e superior que estão sensibilizados com a temática central e que a implementaram nos seus planos curriculares;
- Apresentar as instituições que incentivam a formação e que formam em turismo acessível;
- Intensificar a ideia de que é importante formar para que existam recursos humanos especializados na gestão do turista com incapacidade.

Espera-se que este projeto de investigação contribua para colmatar a discriminação exercida sobre as pessoas com deficiência por parte da sociedade. Deseja-se ainda que alerte as instituições de ensino secundário e superior para a necessidade de formar os seus alunos, implementando um módulo/unidade curricular que os qualifique de forma a adotarem uma postura inclusiva.

O turismo acessível é um segmento de mercado recente sendo relevante continuar a investir na sua investigação.

Existem questões que não foram tratadas devido a limitações estruturais, podendo vir a ser investigadas futuramente, nomeadamente:

- Fazer o levantamento dos cursos vocacionais que lecionam turismo e se na sua estrutura educam o aluno para a gestão do turista com incapacidade;

- Fazer o levantamento das pós-graduações, mestrados e doutoramentos ou que tenham uma unidade curricular que eduque o aluno para a gestão do turista com incapacidade ou que especialize o aluno em turismo acessível;

- Alargar os cursos de turismo, ou seja, os códigos de cursos de forma a completar esta investigação, o mesmo se aplicar aos cursos secundários;

- Verificar a implementação da legislação que protege a pessoa com deficiência enquanto turista e cidadão;

- Estado – O que é necessário para tornar Portugal num destino de turismo acessível;

- Analisar os impactos do Turismo Acessível no Mundo: Vantagens e Desvantagens;

- Comparar a formação em turismo acessível de Portugal com outros países;

- Verificar e analisar a aposta em campanhas de marketing em turismo acessível em Portugal e noutros países, de forma a verificar qual está mais desenvolvido;

- Comparar a legislação portuguesa com a de outros países de forma a averiguar qual dos países está melhor legislado e se a mesma é implementada na sua plenitude.

Referências Bibliográficas

- ABRANJA, NUNO; MARQUES, ANA; CARNEIRO, INÊS; et al. (2010). Turismo Acessível - Estudos e Experiências. Lisboa: Edições Pedagogo
- ACESSIBILIDADE IN DICIONÁRIO DA LÍNGUA PORTUGUESA COM ACORDO ORTOGRÁFICO [em linha]. Porto: Porto Editora, 2003-2015. [consult. 2015-7-25 11:35:43]. Disponível na Internet: <http://www.infopedia.pt/dicionarios/lingua-portuguesa/acessibilidade>
- ANCORENSIS - "Cooperativa de Ensino" (2015). Acedido a 11 de maio de 2015, em, <http://www.ancorensis.pt/novomodelo/modelo.asp>
- AGRUPAMENTO DE ESCOLAS TERRAS DE BOURO (2015). Acedido a 11 de maio de 2015, em, <http://aetb.edu.pt/index.php/en/>
- AGUT, SONIA; GRANDÍO, ANTONIO & PERIS, ROSANA (2011). Los Recursos Humanos en el ámbito turístico - Claves para su gestión en un mundo en red. Madrid: Editorial Sintesis
- BRASIL, MINISTÉRIO DO TURISMO (2009). Turismo Acessível – Introdução a uma Viagem de Inclusão, Volume I. Brasília: Ministério do Turismo. Acedido a 06 de outubro de 2014, em, http://www.turismo.gov.br/turismo/o_ministerio/publicacoes/downloads_publicacoes/VOLUME_I_Introducao_a_uma_Viagem_de_Inclusao.pdf
- BRASIL, MINISTÉRIO DO TURISMO (2009). Turismo Acessível - Mapeamento e Planeamento do Turismo Acessível nos Destinos Turísticos, Volume II. Brasília: Ministério do Turismo. Acedido a 06 de outubro de 2014, em, http://www.turismo.gov.br/turismo/o_ministerio/publicacoes/downloads_publicacoes/VOLUME_II_Mapeamento_e_Planeamento_-_Acessibilidade_em_Destinos_Turxsticos.pdf
- BRASIL, MINISTÉRIO DO TURISMO (2009). Turismo Acessível - Bem Atender no Turismo Acessível, Volume III. Brasília: Ministério do Turismo. Acedido a 06 de outubro de 2014,

em,

http://www.turismo.gov.br/turismo/o_ministerio/publicacoes/downloads_publicacoes/VOLUME_III_Bem_Atender_no_Turismo_Acessivel.pdf

BRASIL, MINISTÉRIO DO TURISMO (2009). Turismo Acessível - Bem Atender no Turismo de Aventura Adaptada, Volume IV. Brasília: Ministério do Turismo. Acedido a 06 de outubro de 2014, em,

http://www.turismo.gov.br/turismo/o_ministerio/publicacoes/downloads_publicacoes/VOLUME_IV_Bem_Atender_no_Turismo_de_Aventura_Adaptada.pdf

CÂMARA MUNICIPAL DA LOUSÃ (2015). Acedido a 9 de novembro de 2015, em, <http://www.cm-lousa.pt/home/home.aspx?m=a1>

CATÁLOGO NACIONAL DE QUALIFICAÇÕES (2007). Quadro Nacional de Qualificações. Acedido a 6 de setembro de 2015, em, <http://www.catalogo.anqep.gov.pt/Home/QNQ>

CENTRO DE REABILITAÇÃO PROFISSIONAL DE GAIA (2015) Qual a Legislação Aplicável? & Legislação & Legislação Acessibilidades. Acedido a 5 de maio de 2015, em, <http://www.crbg.pt/estudosProjectos/temasreferencia/emprego/igualdadenaodiscriminacao/Paginas/ualaleislacaoaplicavel.aspx> & <http://www.crbg.pt/Search/Results.aspx?k=legisla%C3%A7%C3%A3o&start1=91> & <http://www.crbg.pt/estudosProjectos/temasreferencia/acessibilidades/Paginas/LegislacaoAcessibilidade.aspx>

CONVENÇÃO SOBRE OS DIREITOS DAS PESSOAS COM DEFICIENCIA (2105). Acedido a 5 de maio de 2015, em, http://www.crbg.pt/estudosProjectos/temasreferencia/def_incap/Documents/ConvTxtOfPort.pdf

COOPERATIVA NACIONAL E APOIO A DEFICIENTES (2007). Turismo acessível, turismo para todos: guia de referência para profissionais de turismo. Acedido a 22 de novembro de 2014, em, [https://www.google.pt/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0CCEQFjAA&url=http%3A%2F%2Fwww.inr.pt%2Fdownload.php%3Ffilename%](https://www.google.pt/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0CCEQFjAA&url=http%3A%2F%2Fwww.inr.pt%2Fdownload.php%3Ffilename%3F)

3D57%2B-
%2BTurismo%2Baccess%25EDvel%252C%2Bturismo%2Bpara%2Btodos%2B-
%2Bguia%2Bde%2Bprefer%25EAncia%2Bpara%2Bprofissionais%2Bde%2Bturismo%2
6file%3D%252Fuploads%252Fdocs%252FEdicoes%252FFolhetos%252FFolheto057.r
tf&ei=1AnmVPeLOILvUveJhOAF&usg=AFQjCNEKKnB-
lxlhbHr69gMoYC9FYAyPA&bvm=bv.85970519,d.d24

COSTA, CARLOS; UMBELINO, JORGE & AMORIM, ERICKA (2012). A relação entre a formação superior em turismo e o planeamento turístico – o caso português. *Cultur – Revista de Cultura e Turismo*

COSTA, MANUEL ALVES DA (2006). O Turismo e o Cidadão Deficiente. Acedido a 15 de outubro de 2014, em, https://www.google.pt/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=2&cad=rja&uact=8&ved=0CCgQFjAB&url=http%3A%2F%2Fwww3.uma.pt%2FUnidades%2FDGE%2Findex_ficheiros%2FdocsMestrado%2FTeses%2FManuel_Costa.doc&ei=0cZ9VLLiDMncau-EgaAJ&usg=AFQjCNE9aAKI3Wp-EaOliuDQc1n3iYshAw

CUNHA, LICÍNIO (2007). *Introdução ao Turismo*. 3. Ed. Lisboa - São Paulo: Editorial Verbo

DIREÇÃO-GERAL DO ENSINO SUPERIOR (2015). Ciclos Autorizados. Acedido a 11 de maio de 2015, em, <http://www.dges.mctes.pt/DGES/pt/OfertaFormativa/CursosConferentesDeGrau/CiclosAutorizados/>

DIREÇÃO-GERAL DO ENSINO SUPERIOR (2015). Rede do Ensino Privado. Acedido a 11 de maio de 2015, em, <http://www.dges.mctes.pt/DGES/pt/Estudantes/Rede/Ensino+Superior/Estabelecimentos/Rede+Privada/>

DIREÇÃO-GERAL DO ENSINO SUPERIOR (2015). Rede Pública do Ensino Superior. Acedido a 11 de maio de 2015, em, <http://www.dges.mctes.pt/DGES/pt/Estudantes/Rede/Ensino+Superior/Estabelecimentos/Rede+P%C3%BAblica/>

DIREÇÃO-GERAL DOS ESTABELECIMENTOS ESCOLARES (2015). Acedido a 11 de maio de 2015, em, <http://www.dgeste.mec.pt/>

DEVILE, EUGENIA; JESUS, FERNANDA & CRUZ, ANA (2011). O desenvolvimento de turismo acessível na lousã: perspectivas dos agentes locais do sector do turismo. Acedido a 11 de janeiro de 2015, em, <http://tmstudies.net/index.php/ectms/article/viewFile/217/309>

DEVILLE, EUGÉNIA; GARCIA, ANA; CARVALHO, FILIPE & NEVES, JOSÉLIA (2012). Turismo Acessível em Portugal - Estudo de casos de boas práticas. Revista Turismo & Desenvolvimento nº17/18

DUARTE, ACÁCIO (2013). Turismo Acessível. Acedido a 28 de fevereiro de 2015, em, <http://opac.iefp.pt:8080/images/winlibimg.aspx?skey=&doc=86365&img=1747>

EICHHORN, VICTORIA (2014). Accessibility: An important economic opportunity for the european tourism sector. Acedido a 15 de outubro de 2014, em, http://www.accessibletourism.org/resources/enat_igm_3eichhorn.pdf

ESCOLA BÁSICA E SECUNDÁRIA DE ÁGUAS SANTAS (2015). Acedido a 11 de maio de 2015, em, <http://portal.aescas.net/>

ESCOLA BÁSICA E SECUNDÁRIA DE CANELAS (2015). Acedido a 11 de maio de 2015, em, <http://agrcanelas.edu.pt/>

ESCOLA BÁSICA E SECUNDÁRIA DE RIO TINTO (2015). Acedido a 11 de maio de 2015, em, <http://www.aert3.pt/index.php>

ESCOLA BÁSICA E SECUNDÁRIA FONTES PEREIRA DE MELO (2015). Acedido a 11 de maio de 2015, em, <http://www.aefontespmelo.pt/>

ESCOLA PROFISSIONAL CISAVE (2015). Acedido a 11 de maio de 2015, em, <http://web.epcisave.edu.pt/>

ESCOLA PROFISSIONAL EDMUNDO FERREIRA (2015). Acedido a 11 de maio de 2015, em, <http://www.epromat.pt/>

ESCOLA PROFISSIONAL DE ESPINHO (2015). Acedido a 12 de maio de 2015, em, <http://espe.pt/>

ESCOLA PROFISSIONAL DE VALONGO (2015). Acedido a 12 de maio de 2015, em, <http://epvalongo.com/>

ESCOLA PROFISSIONAL DO CENTRO JUVENIL DE CAMPANHÃ (2015). Acedido a 12 de maio de 2015, em, <http://www.epcjc.net/>

ESCOLA PROFISSIONAL DO COMÉRCIO, ESC. S. PORTO - ASSOCIAÇÃO RAUL DÓRIA (2015). Acedido a 11 de maio de 2015, em, <http://www.rauldoria.pt/index.html>

ESCOLA PROFISSIONAL DO INFANTE (2015). Acedido a 12 de maio de 2015, em, <http://www.epinfante.pt/>

ESCOLA PROFISSIONAL NERVIR (2015). Acedido a 11 de maio de 2015, em, <http://epnervir.com/>

ESCOLA PROFISSIONAL PRÁTICA UNIVERSAL DE BRAGANÇA (2015). Acedido a 11 de maio de 2015, em, <http://www.eppu.edu.pt/index.php>

ESCOLA PROFISSIONAL PROFITECLA (2015). Acedido a 11 de maio de 2015, em, <http://www.profitecla.pt/index.php/site/pagina/a-profitecla-profitecla>

ESCOLA SECUNDÁRIA ALBERTO SAMPAIO (2015). Acedido a 12 de maio de 2015, em, <http://www.aesas.pt/>

ESCOLA SECUNDÁRIA ARQUITECTO OLIVEIRA FERREIRA (2015). Acedido a 11 de maio de 2015, em, <http://www.esaof.edu.pt>

ESCOLA SECUNDÁRIA AUGUSTO GOMES (2015). Acedido a 12 de maio de 2015, em, <http://www.escolaaugustogomes.pt/index.php>

ESCOLA SECUNDÁRIA DE AROUCA (2015). Acedido a 11 de maio de 2015, em, <http://agesc-arouca.pt/agrupamento2/>

ESCOLA SECUNDÁRIA DE CARVALHOS (2015). Acedido a 12 de maio de 2015, em, <http://www.esb3carvalhos.com/>

ESCOLA SECUNDÁRIA DE FELGUEIRAS (2015). Acedido a 11 de maio de 2015, em, www.esfelgueiras.org

ESCOLA SECUNDÁRIA DE SANTA MARIA MAIOR (2015). Acedido a 12 de maio de 2015, em, <http://www.esmaior.pt/agrupamento/index.php>

ESCOLA SECUNDÁRIA DE VALONGO (2015). Acedido a 11 de maio de 2015, em, <http://www.esvalongo.org/portal/>

ESCOLA PROFISSIONAL DE VILA DO CONDE (2015). Acedido a 11 de maio de 2015, em, <http://www.epviladoconde.com/>

ESCOLA SECUNDÁRIA DE VILA VERDE (2015). Acedido a 11 de maio de 2015, em, <http://www.esvv.net>

ESCOLA SECUNDÁRIA D. AFONSO SANCHES (2015). Acedido a 12 de maio de 2015, em, <http://aedas.edu.pt/>

ESCOLA SECUNDÁRIA DR. JOAQUIM GOMES FERREIRA ALVES (2015). Acedido a 11 de maio de 2015, em, <http://www.esdjgfa.org/>

ESCOLA SECUNDÁRIA JOÃO DA SILVA CORREIA (2015). Acedido a 11 de maio de 2015, em, <http://www.esjsc.pt>

ESCOLA SECUNDÁRIA Nº1 DE MARCO DE CANAVESES (2015). Acedido a 12 de maio de 2015, em, <http://www.aemarcocanaveses1.net>

ESCOLA SECUNDÁRIA SOARES BASTO (2015). Acedido a 12 de maio de 2015, em, <http://www.soaresbasto.pt/start/>

ESCOLA SECUNDÁRIA TOMAZ PELAYO (2015). Acedido a 11 de maio de 2015, em, <http://portal.tomazpelayo.com/>

ESCOLA SUPERIOR DE TECNOLOGIAS DE FAFE (2015). Acedido a 14 de maio de 2015, em, <https://www.iesfafe.pt/>

ESTRATÉGIA NACIONAL PARA A DEFICIÊNCIA 2011 – 2013 (2015). Acedido a 5 de maio de 2015, em, <http://www.inr.pt/content/1/1487/estrategia-nacional-para-deficiencia-edef>

EUROPEAN COMMISSION (2004). Improving information on accessible tourism for disabled people. Acedido a 15 de dezembro de 2014, em, http://ec.europa.eu/enterprise/sectors/tourism/files/studies/improving_information_on_accessibility/improving_accessibility_en.pdf

EUROPEAN COMMISSION (2014). Mapping skills and training needs to improve accessibility in tourism services. Acedido a 15 de dezembro de 2014, em, <http://ec.europa.eu/DocsRoom/documents/5568/attachments/1/translations/en/renditions/native>

EUROPEAN COMMISSION; DG ENTERPRISE AND INDUSTRY (2013). Economic impact and travel patterns of accessible tourism in Europe – final report summary. Acedido a 15 de dezembro de 2014, em, <http://www.accessibletourism.org/resources/toolip/doc/2014/07/06/study-a-economic-impact-and-travel-patterns-of-accessible-tourism-in-europe---fi.pdf>

EUROPEAN NETWORK FOR ACCESSIBLE TOURISM (2014). Acedido a 1 de outubro de 2014, em, http://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.who_we_are

EUROPEAN NETWORK FOR ACCESSIBLE TOURISM (2007). Services and Facilities for Accessible Tourism in Europe. Acedido a 3 de outubro de 2014, em, http://www.accessibletourism.org/resources/enat_study-2_services_and_facilities_en.pdf

EUROPEAN NETWORK FOR ACCESSIBLE TOURISM & TURISMO DE PORTUGAL, I.P. (2014). Relatório Técnico. Acedido a 31 de outubro de 2014, em, <http://www.turismodeportugal.pt/Portugu%C3%AAs/turismodeportugal/newsletter/2015/Documents/Turismo%20Acessivel-Relatorio%20ENAT-Turismo%20de%20Portugal.pdf>

FERREIRA, ANA CARINA (2013). Turismo Acessível: Oportunidades, Desenvolvimento e Desafios. Acedido a 1 de outubro de 2014, em, http://comum.rcaap.pt/bitstream/123456789/6282/1/2013.04.009_.pdf

GOUVEIA, P., MENDES, D., & SIMÕES, J. (2010). Turismo Acessível em Portugal. Lei, Oportunidades Económicas, Informação. Acedido a 29 de setembro de 2014, em, https://www.google.pt/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=2&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwiuzJ_ArKrJAhVGzxQKHb8uD68QFggpMAE&url=http%3A%2F%2Fwww.inr.pt%2Fdownload.php%3Ffilename%3DTurismo%2BAcess%2526iacute%253Bvel%2Bem%2BPortugal%253Alei%252C%2Boportunidades%2Becon%2526oacute%253

Bmicas%252C%2Binforma%2526ccedil%253B%2526atilde%253Bo%26file%3D%252
Fuploads%252FTurismo_acessivel_em_Portuga_lei_oportunidades_economicas_infor
macao.pdf&usg=AFQjCNE40spN0lxlJ86qzHREQo3vP3eFUA

INÁCIO, JOANA RITA TOMÁS (2013). Turismo acessível e a formação no ensino superior.

Acedido a 30 de setembro de 2014, em,
<http://ria.ua.pt/bitstream/10773/12731/1/tese.pdf>

INSTITUTO NACIONAL PARA A REABILITAÇÃO (2015). Acessibilidade. Acedido a 30 de maio de 2015, em, <http://www.inr.pt/category/1/6/acessibilidade>

INSTITUTO NACIONAL PARA A REABILITAÇÃO (2014). Desenho Universal. Acedido a 30 de maio de 2015, em, <http://www.inr.pt/content/1/5/desenho-universal>

INSTITUTO PARA A QUALIDADE NA FORMAÇÃO, I. P. (2005). O Turismo em Portugal.

Acedido a 30 de agosto de 2015, em,
<http://opac.iefp.pt:8080/images/winlibimg.aspx?skey=&doc=23968&img=166>

INSTITUTO POLITÉCNICO DE BEJA (2015). Acedido a 13 de maio de 2015, em,
<https://www.ipbeja.pt/>

INSTITUTO POLITÉCNICO DE BRAGANÇA (2015). Acedido a 13 de maio de 2015, em,
www.ipb.pt/

INSTITUTO POLITÉCNICO DE COIMBRA (2015). Acedido a 13 de maio de 2015, em,
www.ipc.pt/

INSTITUTO POLITÉCNICO DE GESTÃO E TECNOLOGIA (2015). Acedido a 13 de maio de 2015, em, <http://www.islagaia.pt/pt/>

INSTITUTO POLITÉCNICO DE LEIRIA (2015). Acedido a 14 de maio de 2015, em,
www.ipleiria.pt/

INSTITUTO POLITÉCNICO DE PORTALEGRE (2015). Acedido a 14 de maio de 2015, em,
www.ipportalegre.pt/

INSTITUTO POLITÉCNICO DE VIANA DO CASTELO (2015). Acedido a 13 de maio de 2015,
em, www.ipvc.pt/

INSTITUTO POLITÉCNICO DE VISEU (2015). Acedido a 13 de maio de 2015, em, www.ipv.pt/

INSTITUTO SUPERIOR DE ADMINISTRAÇÃO E GESTÃO (2015). Acedido a 13 de maio de 2015, em, <http://www.isag.pt/>

INSTITUTO SUPERIOR DE ADMINISTRAÇÃO E LÍNGUAS (2015). Acedido a 14 de maio de 2015, em, <http://www.isal.pt/>

INSTITUTO SUPERIOR DE CIÊNCIAS EDUCATIVAS (2015). Acedido a 14 de maio de 2015, em, <http://www.isce.pt/>

INSTITUTO SUPERIOR DE CIÊNCIAS EMPRESARIAIS E DO TURISMO (2015). Acedido a 13 de maio de 2015, em, <http://www.iscet.pt/>

INSTITUTO SUPERIOR POLITÉCNICO GAYA (2015). Acedido a 13 de maio de 2015, em, <http://www.ispgaya.pt/site/>

INSTITUTO UNIVERSITÁRIO DA MAIA (2015). Acedido a 13 de maio de 2015, em, <http://www.maieutica.pt/>

LEAL, JOÃO MENDES (2011). Turismo – A Nova Multinacional. Lisboa: bnomics

MESQUITA, SUSANA (2011). Acessibilidade de Museus Europeus para Deficientes Visuais. Acedido a 13 de outubro de 2014, em, <http://www.deficienciavisual.pt/x-txt-aba-Acessibilidade%20de%20museus%20europeus%20para%20deficientes%20visuais.pdf>

MILHEIRO, EVA (2002). O Ensino Superior Público em Turismo em Portugal. Acedido a 1 de outubro de 2015, em, <http://www.esep.pt/aprender/index.php/revistas/104-revista-aprender-n-26>

NUNES, CLÁUDIA (2011). Turismo Acessível: O Caso da Lousã. Acedido a 13 de novembro de 2014, em, [https://estudogeral.sib.uc.pt/bitstream/10316/19748/1/Tese%20de%20Mestrado_Turismo%20Acess%C3%ADvel%20-%20Cl%C3%A1udia%20Nunes%20\(2011\).pdf](https://estudogeral.sib.uc.pt/bitstream/10316/19748/1/Tese%20de%20Mestrado_Turismo%20Acess%C3%ADvel%20-%20Cl%C3%A1udia%20Nunes%20(2011).pdf)

OLIVEIRA, MARIA MARLY DE (2008). Como Fazer Projetos, Relatórios, Monografias, Dissertações e Teses. 4. Ed. Rio de Janeiro: Elsevier

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DE SAÚDE (2004). Classificação Internacional de Funcionalidade, Incapacidade e Saúde. Acedido a 5 de maio de 2015, em, http://www.crrg.pt/estudosProjectos/temasreferencia/def_incap/Documents/Classificacao%20Internacional%20de%20Funcionalidade,%20Incapacidade%20e%20Saude.pdf

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DO TURISMO (1999). O Código Mundial de Ética do Turismo. Acedido a 23 de abril de 2015, em, <http://www.turismodeportugal.pt/Portugu%C3%AAs/ProTurismo/sustentabilidade/Documents/CMET.pdf>

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DO TURISMO (2001). Introdução ao Turismo. São Paulo: Roca

ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD (2013). 10 Datos sobre la discapacidad. Acedido a 28 de abril de 2015, em, <http://www.who.int/features/factfiles/disability/es/>

ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD (2015). Informe mundial sobre la discapacidad. Acedido a 28 de abril de 2015, em, http://www.who.int/disabilities/world_report/2011/es/

ORGANIZACIÓN MUNDIAL DEL TURISMO (2014), Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas – Módulo I: Turismo Accesible – definición y contexto, OMT, Madrid

ORGANIZACIÓN MUNDIAL DEL TURISMO (2015), Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas – Módulo II: Cadena de accesibilidad y recomendaciones, OMT, Madrid

ORGANIZACIÓN MUNDIAL DEL TURISMO (2015), Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas – Módulo III: Principales áreas de intervención, OMT, Madrid

ORGANIZACIÓN MUNDIAL DEL TURISMO (2015), Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas – Módulo IV: Indicadores para el estudio de la accesibilidad en el turismo, OMT, Madrid

ORGANIZACIÓN MUNDIAL DEL TURISMO (2015), Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas – Módulo V: Buenas prácticas de turismo accesible, OMT, Madrid

ORGANIZACIÓN MUNDIAL DEL TURISMO (2014), Recomendaciones de la OMT por un turismo accesible para todos, OMT, Madrid

PLANO ESTRATÉGICO NACIONAL DO TURISMO - REVISÃO E OBJETIVOS 2013-2015 (2013). Acedido a 5 de novembro de 2014, em, http://www.turismodeportugal.pt/Portugu%C3%AAs/ProTurismo/pol%C3%ADticasestrat%C3%A9gias/Documents/PENTurismo_07out%2714_WEB.pdf

SALGADO, MANUEL (2007). Educação e Organização Curricular em Turismo no Ensino Superior Português. Acedido a 5 de setembro de 2015, em, <http://ria.ua.pt/bitstream/10773/1842/1/2008000400.pdf>

SALGADO, MANUEL (2007). Educação em Turismo: perspectivas nacional e regional. Acedido a 5 de setembro de 2015, em, http://www.researchgate.net/publication/280599520_Educao_em_Turismo_perspectivas_nacional_e_regional

SAMPAIO, SÓNIA (2004). A importância da formação dos recursos humanos no turismo. Acedido a 2 de outubro de 2014, em, http://repositorium.sdum.uminho.pt/bitstream/1822/2678/1/DISSERTA__O.pdf

SMITH, MATTHEW; AMORIM, ERICKA & SOARES, CLAUDIA (2013). O turismo acessível como vantagem competitiva: implicações na imagem do destino turístico. PASOS. Revista de Turismo y Patrimonio Cultural. Acedido a 1 de novembro de 2014, em, http://www.pasosonline.org/Publicados/11313special/PS0313_10.pdf

TURISMO ACESSIVEL: LEGISLAÇÃO (2015). Acedido a 5 de maio de 2015, em, <http://www.turismodeportugal.pt/Portugu%C3%AAs/AreasAtividade/desenvolvimentoenovacao1/Pages/turismo-acessivel-legislacao.aspx>

TURISMO DE PORTUGAL, I. P. (2012). Guia de Boas Práticas de Acessibilidade na Hotelaria. Acedido a 03 de outubro de 2014, em, http://www.turismodeportugal.pt/Portugu%C3%AAs/Documents/Guia_boas_praticas_acessibilidades.pdf

TURISMO DE PORTUGAL, I. P. (2013). Turismo Acessível para Todos, Recomendações da OMT. Acedido a 12 de outubro de 2014, em, <http://www.turismodeportugal.pt/Portugu%C3%AAs/turismodeportugal/destaque/Documents/Recomenda%C3%A7%C3%B5es%20da%20OMT%20sobre%20Turismo%20Acess%C3%ADvel%20para%20Todos.pdf>

TURISMO DE PORTUGAL, I. P. (2014). Guia de Boas Práticas de Acessibilidade - Turismo Ativo. Acedido a 03 de outubro de 2014, em, http://www.turismodeportugal.pt/Portugu%C3%AAs/ProTurismo/competitividadeeinovacao/competitividade/Documents/Guia%20de%20boas%20praticas%20_%20turismo%20ativo%20vfinal.pdf

TURISMO DE PORTUGAL, I. P. (2014). Turismo Acessível na Europa. Síntese dos Estudos apresentados pela Comissão Europeia – 6 junho 2014. Acedido a 03 de setembro de 2014, em, <http://www.turismodeportugal.pt/Portugu%C3%AAs/AreasAtividade/desenvolvimentoeinovacao1/Documents/Notas-Conferencia-Bruxelas-06-06-2014.pdf>

TURISMO DO PORTO E NORTE DE PORTUGAL – ENTIDADE REGIONAL (2015). Acedido a 9 de novembro de 2015, em, <http://www.portoenorte.pt/>

TURISMO DO PORTO E NORTE DE PORTUGAL – ENTIDADE REGIONAL (2013). Porto e Norte Um Destino Para Todos. Acedido a 9 de novembro de 2015, em, <http://www.portoenorte.pt/client/files/0000000001/2322.pdf>

TURISMO DO PORTO E NORTE DE PORTUGAL – ENTIDADE REGIONAL (2014). Porto e Norte Um Destino Turístico Completo. Acedido a 9 de novembro de 2015, em, <http://www.portoenorte.pt/client/files/0000000001/2340.pdf>

UNIVERSIDADE DE AVEIRO (2015). Acedido a 14 de maio de 2015, em, <https://www.ua.pt/>

UNIVERSIDADE DE TRÁS-OS-MONTES E ALTO DOURO (2015). Acedido a 14 de maio de 2015, em, <http://www.utad.pt/>

UNIVERSIDADE DO ALGARVE (2015). Acedido a 14 de maio de 2015, em, <https://www.ualg.pt/>

UNIVERSIDADE DOS AÇORES (2015). Acedido a 14 de maio de 2015, em,
<http://novoportal.uac.pt/>

UNIVERSIDADE CATÓLICA PORTUGUESA (2015). Acedido a 13 de maio de 2015, em,
<http://www.ucp.pt/>

UNIVERSIDADE EUROPEIA (2015). Acedido a 13 de maio de 2015, em,
<https://www.europeia.pt/>

UNIVERSIDADE DE ÉVORA (2015). Acedido a 14 de maio de 2015, em,
<http://www.uevora.pt/>

UNIVERSIDADE LUSÍADA (2015). Acedido a 14 de maio de 2015, em,
<http://www.lis.ulusiada.pt/>

UNIVERSIDADE LUSÓFONA DE HUMANIDADES E TECNOLOGIAS (2015). Acedido a 13
de maio de 2015, em, <http://www.ulusofona.pt/>

UNIVERSIDADE PORTUGALENSE INFANTE D. HENRIQUE (2015). Acedido a 13 de maio
de 2015, em, <http://www.uportu.pt/>

WATERLILY (2015). Acedido a 9 de novembro de 2015, em, <http://www.waterlily.pt/>

WORLD TOURISM ORGANIZATION (2013), Recommendations on Accesible Tourism,
UNWTO, Madrid